



3 1761 11849569 6



Digitized by the Internet Archive
in 2023 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761118495696>



Canadian
Transportation
Agency

Office
des transports
du Canada

Government
Publications

CA1
TA87 (76)
- A58

2007-2008 annual **REPORT**



Making Transportation Efficient and Accessible for All

Available in multiple formats

Canada

© Minister of Public Works and Government Services Canada, 2008

Printed and bound in Canada

ISBN 978-0-662-05638-6

Catalogue No. TT1-2007

Available in multiple formats.

This report and other Canadian Transportation Agency publications are available on the Web site at www.cta.gc.ca.

For more information about the Canadian Transportation Agency please call toll free 1-888-222-2592; TTY 1-800-669-5575.

Correspondence may be addressed to:

Canadian Transportation Agency
Ottawa, ON K1A 0N9

e-mail: info@otc-cta.gc.ca



May 2008

The Honourable Lawrence Cannon, P.C., M.P.
Minister of Transport, Infrastructure and Communities
Tower C – Place de Ville
330 Sparks Street
Ottawa, ON K1A 0N5

Dear Minister:

Pursuant to section 42 of the *Canada Transportation Act*, I have the honour to present to you the Annual Report of the Canadian Transportation Agency for the period 2007-08, including the Agency's assessment of the operation of the Act and any difficulties observed in its administration.

Yours sincerely,

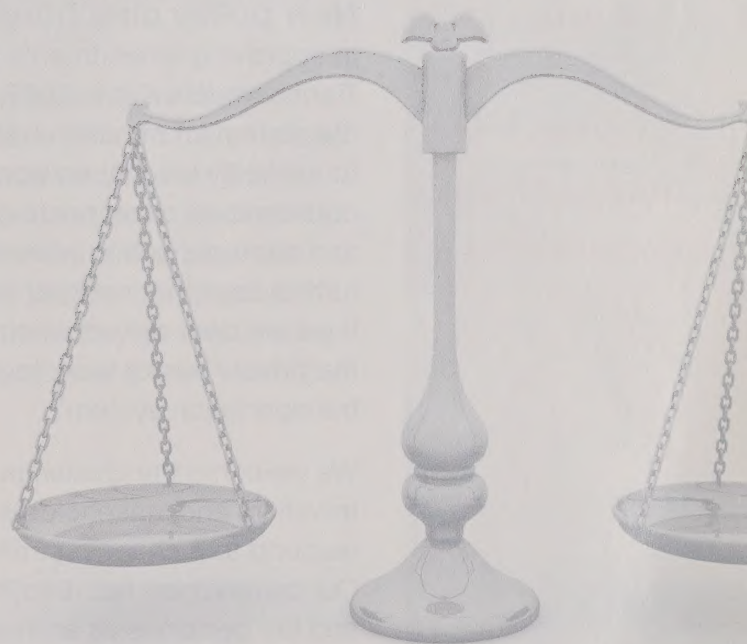
Geoffrey C. Hare
Chair and Chief Executive Officer



TABLE of CONTENTS

2	Message from the Chair and CEO
4	Highlights
6	Agency Members and the CEO
8	About Us
9	Our strategic priorities
11	A mandate strengthened and expanded
13	An organizational renewal strategy
16	Resolving Transportation Disputes
17	Anticipating and eliminating problems of access
20	Facilitation: Finding informal solutions
20	Facilitating access to transportation services
20	Air Travel Complaints Program
23	Mediation: Bringing the parties together
24	Final offer arbitration: Business-related rail matters
25	Adjudicating transportation disputes
25	Accessibility
30	Air
32	Rail
35	Marine
38	Industry Regulation and Determinations
38	Air
44	Rail
47	Marine
50	Assessment of the Act

55	Appendices
56	Appendix A: Agency Rulings
57	Appendix B: Alternative Dispute Resolution Mechanisms
58	Appendix C: Air Travel Complaints
67	Appendix D: Air Licensing and Charters
70	Appendix E: Rail Transportation
70	Appendix F: Marine Transportation
71	Appendix G: Accessible Transportation
71	Appendix H: Enforcement Activities
72	Appendix I: Cases Before the Courts





MESSAGE from the CHAIR AND CEO

Agency at a Crossroads

Transportation has been a critical component of Canada's economic and political development, and for more than 100 years regulatory agencies have shaped the environment for transportation users and providers.

The Canadian Transportation Agency and its predecessors have been directed by statements of national policy that have evolved to recognize competition and market forces as the prime agents in providing viable and effective services. Regulation has been assigned roles where necessary to achieve accessibility and efficiency across the transportation system.

New policy directions

In approving amendments to the *Canada Transportation Act* in 2007, Parliament modified the statement of national transportation policy to explicitly identify environmental and social outcomes as appropriate concerns for regulation and strategic public intervention. The statement further says that national transportation objectives are best served when "governments and the private sector work together for an integrated transportation system".

We welcome the challenge to work closely with travellers and stakeholders, and to once again respond to a changing transportation environment. Our commitment has always been to issue balanced and fair decisions as an independent, quasi-judicial tribunal, consistent with Agency precedents and respecting the decisions of the superior courts.

Regulatory reforms

We also recognize that the path of regulatory reform and improved effectiveness lies in communication and education, and voluntary and co-operative solutions.

We see a duty to offer transportation stakeholders and the travelling public a range of informal to formal processes for resolving transportation concerns, complaints, barriers and major disputes.

We offer approaches that can often deliver faster, less expensive and more effective results than formally adjudicated solutions.

As outlined in the following pages, these approaches may mean facilitating or mediating matters such as a traveller's complaint with an air carrier, or consulting widely on a Code of Practice for the design of terminals accessible to persons with disabilities.

We carry out our functions in the face of an expanding caseload and the challenge of using internal resources more effectively. In 2007 we recognized that the Agency was at a crossroads in its evolution. At a time when one third of our workforce is eligible to retire within three years, we have been given significant new responsibilities through amendments to legislation. Moreover, we are experiencing a complete turnover of Members, adjusting to a reduced budget allocation, and dealing with a number of complex and precedent-setting cases.

**WE WELCOME
THE CHALLENGE
TO WORK
CLOSELY WITH
TRAVELLERS AND
STAKEHOLDERS [...]**

The management challenge

Our response is to focus on improving the management of our work and budget. To deliver more timely decisions, we are improving our caseload management and performance measurement and tracking systems. We are instituting forward-looking human resource plans to retain our expertise. By being more sensitive to the needs of those we serve, we are improving our communications and introducing new ways to engage our stakeholders. We are doing all these things within the first-ever multi-year Strategic Plan for the Agency.

Over the past year the Agency has undertaken an extensive internal review process that will culminate in the development of an organizational renewal strategy – the most prominent feature being the implementation of a new organizational structure effective April 1, 2008. This will mark the first significant change to the Agency's branches and directorates in 15 years.

Two new Agency branches will be created to reflect a redefinition of our primary business functions, namely Dispute Resolution and Industry Regulation and Determinations. The Agency's long-established, specialized modal expertise previously housed in the old Air and Accessible and Rail and Marine branches are maintained in each of the two new branches.

This new structure will enhance the efficiency of the organization and provide greater flexibility to respond to changes and reallocate our resources where they are most needed. We are very proud of our

expertise in transportation and our long-standing reputation for being fair, transparent and responsive to all of our stakeholders. The organizational renewal agenda we are implementing is designed to continue and build upon this tradition of excellence.

To ensure clarity on Agency activities and performance, this and future year annual reports will be based on a fiscal year basis, bringing consistency to all of our required annual reporting. Not only will this allow the Agency to better report to Canadians, it also provides the opportunity to streamline our resources for more effective reporting. As part of this transition, this year's Annual Report provides statistics for fiscal year 2007-08, as well as for calendar year 2007 for comparative purposes, along with highlights of its significant decisions since January 1, 2007.

I would like to take this opportunity to thank retiring members Mary-Jane Bennett, Guy Delisle, Baljinder Gill, George Proud and Beaton Tulk for their support, wise counsel and dedicated service to the Agency over their terms of service. I want particularly to express my profound appreciation to my colleague Gilles Dufault for his outstanding service since 1998, as Member and later Vice-Chair and Interim Chair.



Geoffrey C. Hare

Chair and Chief Executive Officer



HIGHLIGHTS

Covering the 2007-08 fiscal year ending March 31, 2008, while still providing comparative 2007 calendar year statistics, this year's Annual Report bridges the transition for the Agency to report on a fiscal year basis. This will enable the Agency to provide all of its reporting on the same basis. The narrative text also ensures that all significant case work undertaken since January 1, 2007 is clearly highlighted.

As a decision-making authority, the Agency:

Issued

2,568	Rulings between April 1, 2007 and March 31, 2008, including
640	Decisions
433	Orders
1,255	Permits
34	Final Letter Decisions and
206	Interim Decisions

Among them:

- Ordered Air Canada, Air Canada Jazz and WestJet to adopt a one-person-one-fare policy for domestic travel of persons who are required by carrier tariffs to be accompanied by an attendant for personal care or safety, or who require additional seating for themselves, including those severely disabled by obesity.
- Determined that the Canadian Pacific Railway Company (CPR) exceeded its revenue cap for the movement of Western grain in 2006-07 by \$3,760,353, while the Canadian National Railway Company (CN) was \$2,105,869 below its cap.
- Determined the final adjusted volume-related composite price index for railway revenue caps for the movement of Western grain at 1.0639 for 2007-2008. The adjusted index was the result of a once-only adjustment in line with the railways' actual costs of maintaining hopper cars.



To resolve transportation complaints and disputes:

Air Travel Complaints Program

683 complaints closed after investigation
64.5% of complainants were fully or partially satisfied with the results obtained on their behalf

Mediation

19 disputes resolved
83% success rate

- The Agency launched a consultation on draft guidelines to be used as part of the Agency's new authority to resolve complaints about railway noise and vibration.

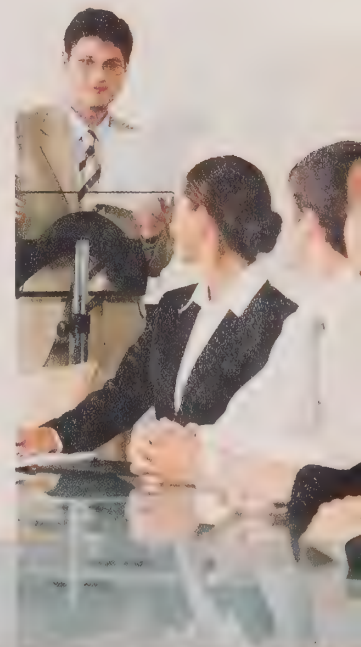
To improve organizational performance, the Agency:

- Developed an organizational renewal strategy involving a major restructuring of the organization and reforms to better manage its workload and improve services.
- Committed to a Performance Measurement Framework establishing multi-year targets for service delivery standards and improvements.

To improve access for persons with disabilities, the Agency:

- Released a Code of Practice providing guidance for the design and operation of air, train and ferry terminals.

The mediator opens lines of communication and keeps the discussion focused on the interests of each party and on achieving a mutually beneficial result.



AGENCY MEMBERS and the CEO

New Appointments



Geoffrey C. Hare, Chair and Chief Executive Officer

Became Member and Chair, February 12, 2007.

Career public servant with the Government of Ontario; executive responsibilities for economic policy, investment, infrastructure and industry support programs; first Deputy Minister of the Ministry of Public Infrastructure Renewal.



John Scott, Vice-Chair

Became Member on June 1, 2007 and Vice-Chair on January 19, 2008.

Private sector lawyer specializing in corporate and commercial law. Recognized for long history of community service.



Raymon J. Kaduck, Member

Became Member on January 8, 2007.

Air transportation economist, former Assistant Director – Aviation Programs, Government of the Northwest Territories, journalist and consumer advocate.



J. Mark MacKeigan, Member

Became Member on June 18, 2007.

Public and private sector lawyer; former senior legal counsel on competition law, cargo services, aviation regulatory and public international law matters.

Terms Completed



Gilles Dufault

*Member since January 19, 1998.
Appointed Vice-Chair on
July 27, 2000 and was
Acting Chair from July 1, 2006
to February 11, 2007.*



Beaton Tulk

*Member since
December 16, 2002.*



Guy Delisle

*Member since
January 8, 2002.*



Baljinder S. Gill

*Member since
April 26, 2004.*



Mary-Jane Bennett

*Member since
January 19, 2001.*



George Proud

*Member since
January 8, 2001.*

ABOUT US

OUR mandate

To administer the economic regulatory provisions of Acts of Parliament affecting all modes of transport under federal jurisdiction.


OUR mission

To assist in achieving a competitive, efficient and accessible transportation system through dispute resolution, essential economic regulation and communication in a fair, transparent and timely manner.

OUR vision

To be a respected, leading tribunal contributing to a competitive and accessible national transportation system efficiently meeting the needs of users and service providers and the Canadian economy.

OUR values



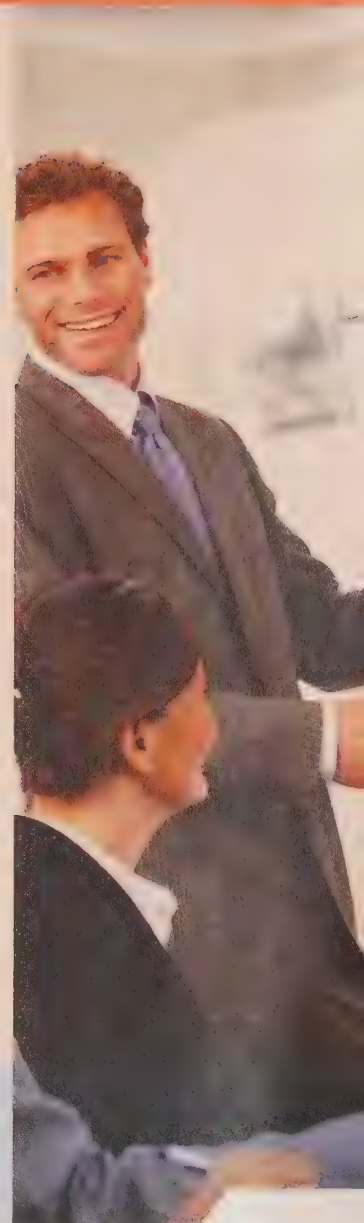
Integrity	⇒ We act with honesty, fairness and transparency.
People	⇒ We treat people with fairness, courtesy and respect, and foster a co-operative, rewarding working environment.
Quality Service	⇒ We provide the highest quality services through expertise, professionalism and responsiveness.
Communication	⇒ We promote the constructive and timely exchange of views and information.
Innovation	⇒ We commit to creative thinking as the driving force to achieve continuous improvement.
Accountability	⇒ We take full responsibility for our obligations and commitments.

OUR STRATEGIC priorities

To continue to be a leading Canadian tribunal by:

- 1 providing effective dispute resolution and economic regulation;
- 2 focussing on our people as our greatest asset;
- 3 enhancing internal and external relations through clear and timely communications;
- 4 supporting a more accessible transportation network without undue obstacles to the mobility of persons; and
- 5 ensuring organizational support and responsiveness through superior business management practices.

These five priorities contribute directly to the Agency's mandate.



We are committed to reaching out to our stakeholders and the public as a transparent, communicating organization.

We seek the constructive and timely exchange of views and information.

In its role as a quasi-judicial tribunal with court-like powers, the Canadian Transportation Agency ensures processes that are responsive, fair, and transparent, and considers the interests of all parties in the national transportation system.

The essential tasks of the Agency are:

Dispute resolution	⇒	resolve complaints about transportation rates, services, fees, charges and other matters as a dispute resolution authority,
Economic regulation	⇒	make decisions on matters involving federally regulated air, rail and marine transportation, and
Accessibility	⇒	ensure access to Canada's transportation services.

In exercising its mandate, the Agency administers laws and regulations, as well as undertakes education and outreach initiatives and facilitates the development of voluntary codes of practice.

The Agency licenses rail and air carriers, and has the authority to regulate, when required, in the rail, air and marine modes. It is the aeronautical authority for Canada on matters related to the economic regulation of air carriers.

Its accessibility challenge is to remove undue obstacles to the mobility of persons with disabilities who use the federal transportation network, including inter-provincial bus services.

Most of the Agency's activities and workload are generated by demand from users and operators of the federal transportation system. The tribunal's quasi-judicial Decisions are rendered by Agency Members, who are appointed by the Governor in Council. They include the Chair, who acts as the Chief Executive Officer, and the Vice-Chair, who are both Members of the Executive Committee.

With the Royal Assent of Bill C-11 in June 2007, the number of Members was reduced from seven to five, all of whom are required to reside in the National Capital Region.

The Agency's decision-making process is governed by the rules of natural justice and fairness.

It applies the legislation, regulations and legal principles to ensure that all parties to a complaint or an application are dealt with fairly and equitably. Members and staff maintain a high level of expertise in the transportation field and keep informed of the changes in the industry and its players.

A mandate **STRENGTHENED** and **EXPANDED**

The *Canada Transportation Act* is the Agency's enabling statute to implement the federal government's transportation policy. The Agency also shares responsibility for administering other Acts and their related regulations, including the *Canada Marine Act*, the *Pilotage Act*, the *Coasting Trade Act*, and the *Railway Safety Act*.

Bill C-11, an Act to amend the *Canada Transportation Act* and the *Railway Safety Act* and to make consequential amendments to other Acts, received Royal Assent in June 2007. Amendments focus on balancing the interests of communities, consumers and urban transit authorities with those of air carriers and railways.

Highlights of Bill C-11:

General

- Strengthens the Agency's authority to mediate disputes as an alternative to its formal process if the parties in dispute agree.
- Authorizes the Minister of Transport to direct the Agency to examine and report on issues of public interest in certain mergers and acquisitions relating to all national transportation.

Rail

- Gives the Agency authority to resolve noise and vibration complaints caused by the construction or operation of railways and public passenger rail services.
- Provides that the Minister of Transport may request the Agency to adjust, once only, the volume-related composite price index to reflect the costs incurred by CN & CPR for maintenance of hopper cars used for the movement of Western grain.
- Expands the Agency's role to decide on matters such as compensation for the use of facilities and services when public passenger rail operators cannot negotiate a commercial agreement with a railway.
- Expands provisions on railway line transfers and discontinuances of rail corridors in urban areas that could be used for urban transit purposes. Governments and urban transit authorities can also now apply to the Agency for a net salvage value determination prior to accepting the railway company's offer to acquire a railway line.



Bill C-11 amended legislative provisions under which the Agency may mediate, investigate, regulate or decide on matters as varied as air travel complaints and railway noise.

Air

- Integrates the Air Travel Complaints Program into the operations of the Agency, including the requirement to report on the number and nature of complaints received, the names of carriers and any systemic trends observed.
- Once in force, provides for the development of regulations by the Agency to ensure airline advertising practices are sufficiently transparent, allowing consumers to identify the true cost of flights within or originating in Canada.
- Requires domestic air carriers to post their terms and conditions of carriage on any Web site selling their domestic services.
- Enables the Agency to make regulations requiring a licensee or carrier to display terms and conditions of carriage of its international air services on its Web site if used for selling these services.
- Authorizes the Agency to make regulatory changes to direct international carriers that are not licensees to pay out-of-pocket expenses when they have failed to apply their tariff.
- Requires domestic air carriers to post signs prominently at their business offices advising passengers that their tariff, including the terms and conditions of carriage, is available for public inspection.

In February 2008, Bill C-8, an Act to amend the *Canada Transportation Act* (railway transportation), received Royal Assent.

Highlights of Bill C-8:

- Expands final offer arbitration to groups of shippers on matters common to all shippers and relating to rates or conditions for the movement of goods, when the shippers make a joint offer.
- Removes a requirement that the Agency be satisfied that a shipper would suffer substantial commercial harm before imposing a remedy for disputes relating to level of service, inter-switching rates and competitive line rates.
- Increases the notice period for rate increases by railway companies for the movement of traffic to 30 days from 20.
- Upon a shipper's complaint, permits the Agency to investigate certain charges and conditions for the movement of traffic or provision of incidental services that may apply to more than one shipper, and make changes if they are found to be unreasonable.
- Allows for suspension of any final offer arbitration process if both parties consent to pursue mediation.

An **ORGANIZATIONAL** renewal strategy

In 2007, the Agency began a process of organizational renewal to meet workload and resource challenges.

The challenges include retirement of a third of its workforce within three years, growing demands, more complex cases, an enhanced mediation mandate and new legislative responsibilities, including rail noise and vibration.

As part of a renewal process to meet these challenges head on, the Agency implemented a hybrid organizational structure on April 1, 2008, integrating a modal approach within a functional business delivery model.

The new primary operational business lines are **Dispute Resolution** and **Industry Regulation and Determinations**, reflecting the Agency's primary regulatory and dispute resolution functions.

The new organizational structure is only one component of the overall renewal strategy. Other policies and processes are also being developed to support the Agency's organizational renewal, such as succession planning, a performance measurement framework, a revised learning policy, a case management toolkit and a multi-year strategic plan.

As well as addressing key challenges, the organizational renewal process aims to improve the Agency's service delivery by enhancing its ability to respond to increasingly complex cases and changing caseload demands in a more efficient and timely manner. The changes provide more flexibility and open up greater learning and development opportunities for employees.

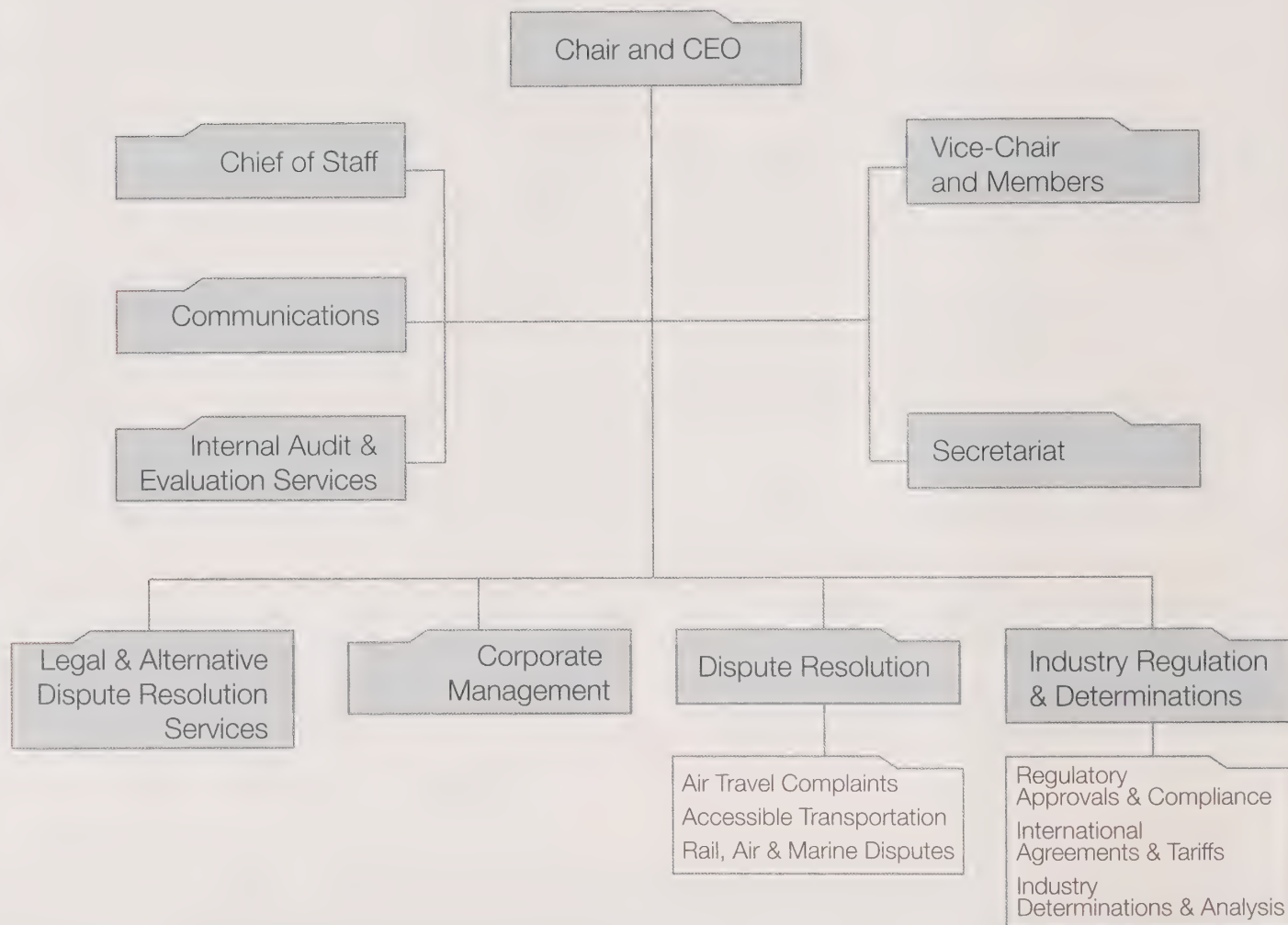
Above all, the organizational renewal process is meant to build on the Agency's longstanding reputation as an expert tribunal that is recognized as being fair, transparent and responsive to all of its clients and stakeholders.

We want to ensure that clients and stakeholders are familiar with our services and processes, and to offer dispute resolution services in the most effective way possible.





Organizational Structure



Further information about the role and structure of the Agency can be found on the Agency's Web site at www.cta.gc.ca.

RESOLVING transportation **DISPUTES**



RESOLVING transportation DISPUTES

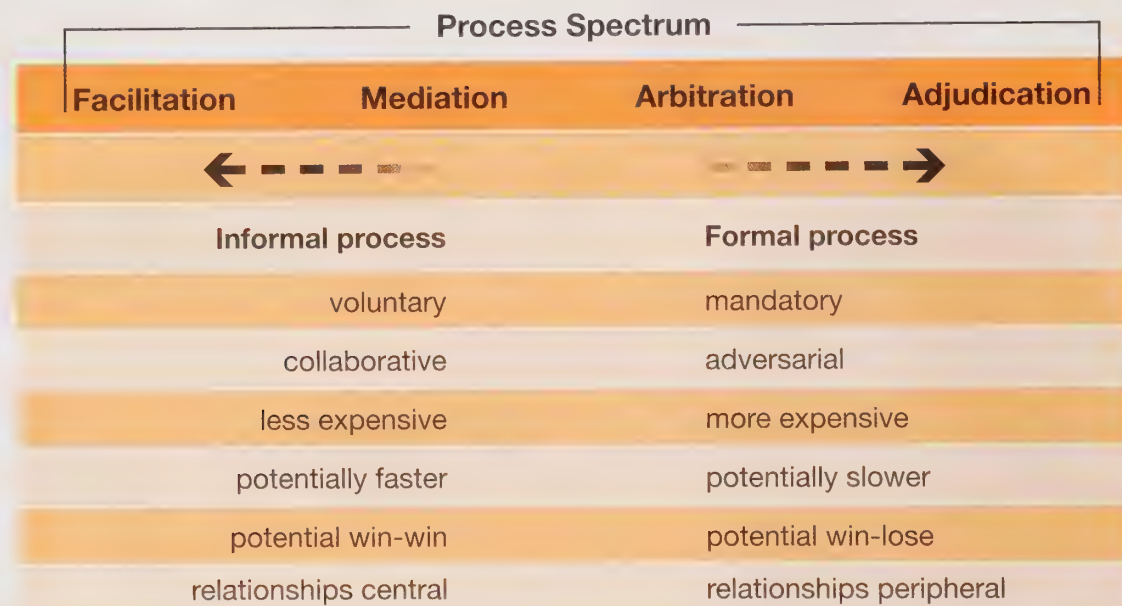
As a public sector organization with regulatory powers to impose solutions, the Agency recognizes the value of looking first to informal solutions.

The Agency acts early to define issues, identify the interests involved, and bring parties to disputes together. Through collaborative mechanisms, it is achieving results faster and more effectively,

at less cost, and with greater satisfaction and commitment to solutions.

Within its mandate to resolve transportation disputes and act as an economic regulator, the Canadian Transportation Agency operates across a spectrum from informal to formal processes.

WHERE POSSIBLE,
THE AGENCY
ENCOURAGES
VOLUNTARY
AND INFORMAL
PROCESSES
BETWEEN PARTIES.



The Agency has a mandate and the expertise to resolve disputes about transportation services, rates, fees and charges, terms and conditions of carriage, accessibility and other matters. Since complaints drive many of the Agency's processes, it has developed methods to respond quickly, effectively and fairly to complaints.

ANTICIPATING and ELIMINATING problems of access

Where possible, the Agency encourages voluntary and informal processes between parties. In the first instance, an individual or party is expected to bring a concern to the transportation operator. If a direct approach is unsuccessful, the Agency may recommend other steps:

- Agency personnel are often able to work out solutions quickly through **facilitation**, in consultation with complainants and transportation service providers.
- The Agency also offers confidential **mediation** as another less resource-intensive alternative to formal processes.
- For selected business-related rail matters, upon request of all parties involved, the Agency may also offer **arbitration** services. In these cases, the arbitrator will consider information provided by the parties and make a binding decision. All costs for this process are paid by the parties involved.
- As a quasi-judicial tribunal, the Agency operates like a court and has the authority to issue decisions and orders on matters within its jurisdiction through **formal adjudication**.
- It acts on a case-by-case basis to resolve individual complaints and on a systemic basis by developing regulations, codes of practice and standards and through programs of outreach and education.

Dispute resolution is often seen as a mechanism for redress after events occur and the problem has been experienced. The Agency's approach however has evolved into a set of mechanisms to anticipate and where possible eliminate problems. This is particularly the case for accessibility to transportation services. Agency response to pre-travel enquiries provides a real-time response to address travel problems before they occur.

Through informal discussion and outreach, the Agency seeks to educate industry about the rights of persons with disabilities to equitable access and industry's obligations to make transportation services accessible.

While the Agency acts on a case-by-case basis to resolve individual complaints, it deals with issues of mobility on a systemic basis by developing regulations, codes of practice and standards, and through outreach and education.





Emphasizing collaboration, consensus and compromise, the codes of practice avoid rigid descriptions in favour of practical, functional and operation-oriented solutions. Their success is based on development through consultation with service providers, the Agency's Accessibility Advisory Committee, as well as individuals and organizations with a demonstrated interest in accessible transportation.

Today, there are five voluntary codes of practice in place:

- Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities (Air Code);
- Passenger Rail Car Accessibility and Terms and Conditions of Carriage by Rail of Persons with Disabilities (Rail Code);

- Ferry Accessibility for Persons with Disabilities (Ferry Code);
- Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities (Communication Code); and
- Passenger Terminal Accessibility (Terminal Code).

The Terminal Code was unveiled in Montréal in June 2007 at the 11th International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disabled Persons, where, as a major conference sponsor, the Agency also presented two technical papers.

"We prefer voluntary measures over prescriptive ones because we're already thinking about how to accommodate people with disabilities. Airports are built to accommodate all travellers. We've done it voluntarily because we see the need."

"I think the Agency, in seeking the design (terminal) code, really broke new ground. It deserves a lot of credit for doing it."

—Jim Facette, President,
Canadian Airports Council

It covers a broad range of terminals from small ferry terminals in Atlantic Canada, to rural and urban train stations of varying sizes and Canada's airports within the National Airports System. In addition to providing the technical specifications for the physical aspects of terminals, the Code covers other issues such as ground transportation, boarding devices, escort passes, passenger assistance and facility and service awareness programs.

An accompanying Guide helps terminal operators implement Code provisions, by providing resources and tips regarding matters such as:

- compliance with the Canadian Standards Association's Accessible Design for the Built Environment;
- incorporating way-finding methods such as colour contrasting and tactile markings within terminals;
- drop-off and pick-up areas at curbs near entrances and exits for passengers with disabilities;
- providing seating at regular intervals along terminal circulation paths; and
- providing relieving areas for service animals.

Kelowna: A model

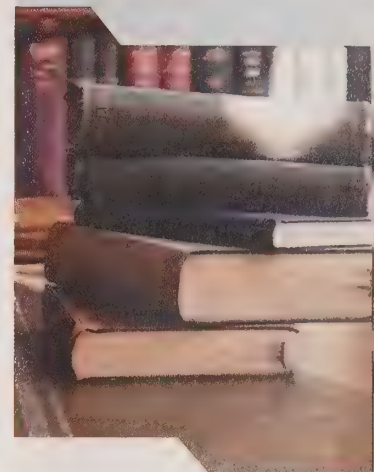
The Kelowna International Airport is consulting a community-based advisory committee about the design of its facilities and its \$36 million investment in expansion.

The current terminal provides wheelchair accessibility in all washrooms, braille on wash-room signage, convenient parking stalls, loading and unloading space in front of the terminal, reserved seating inside for travellers with disabilities, and loading bridges on almost all daily flights.

“You may be assured that we take our responsibilities to provide facilities for persons with disabilities very seriously.”

—Roger Sellick, General Manager,
Kelowna International Airport

Agency codes of practice avoid rigid descriptions in favour of practical, functional and operation-oriented solutions.



FACILITATION: Finding informal solutions

Client Satisfaction

In 2007-08, Agency staff closed 683 air travel complaints after investigation, compared with 819 in 2006-07 and 561 in 2005-06.

In 64.5% of the 2007-08 cases, complainants advised they were either fully or partially satisfied with the results obtained on their behalf.

This compares with satisfaction rates of 72.2% in 2006-07 and 69.1% in 2005-06.

Agency staff use informal facilitation to resolve issues affecting air, rail and marine transportation and accessibility of transportation services.

With their extensive knowledge of the transportation industry, issues and stakeholders, staff typically find solutions through direct communications with users and service providers.

Facilitating access to transportation services

Staff take early action to avert or alleviate situations that might have caused obstacles to the mobility of persons with disabilities or to remedy situations.

In some cases, applicants were satisfied that their access issues had been fully addressed and remedied by transportation service providers, and withdrew their complaints from the Agency.

Air Travel Complaints Program

The Air Travel Complaints Program specifically seeks solutions to the problems travellers experience with air carriers operating publicly-available services within or to and from Canada.

A dissatisfied traveller is expected to first bring a complaint directly to the carrier. If the carrier fails to respond within a reasonable time, or the

traveller is dissatisfied with the carrier's response, the Agency will accept a request to investigate the complaint further.

Complaints are assessed against tariffs — the published terms and conditions of the carriers' services, including all fares, rates and charges — as well as Canadian law and international conventions. Where it appears that the carrier's obligations have not been respected, complaints staff will approach the carrier, and informally attempt to facilitate a resolution of the complaint consistent with these obligations.

The Agency does not have jurisdiction over issues related to safety, which are referred to Transport Canada.

ATTENDANT REQUIRED?

A woman was advised by an air carrier that her son, who is deaf and visually impaired, would require an attendant for his return flight from Newfoundland to Toronto, although the carrier had permitted him to travel alone on the flight to Newfoundland. Dialogue by Agency staff with the airline resulted in a satisfactory arrangement for the son to return to Toronto as scheduled.

The Agency also does not have the mandate to deal with complaints involving the quality of air carrier services such as the attitude of airline staff. Such issues fall solely within the purview of airline management. The Agency is, however, required to report on the number and nature of all complaints received through its Air Travel Complaints Program.

The volume of complaints received has not varied significantly from year to year, although the travellers' experience and the nature of their complaints change to some degree as air travel evolves.

UPGRADE CHARGES

A carrier was unable to provide alternate transportation to a traveller until two days after his flight was cancelled. He was able to find a business class seat the next day at a cost of \$1,081. His attempts to obtain a refund from the carrier were unsuccessful and he asked the Agency to intervene for help. After being referred by Agency staff to the provisions of its tariff, the carrier agreed to refund the full cost of the upgrade.

During 2007-08, the Agency investigated 831 complaints compared with 1,025 in 2006-07. The drop in volume was due to a successful initiative designed to reduce the number of active complaints carried forward into the new year.

In 2007-08, the Agency received 954 new air travel complaints compared with 1,072 in 2006-07.

- 429 not previously taken up with carriers were referred for resolution between complainants and carriers;
- 525 complaints were received from individuals who had already approached carriers directly and were dissatisfied with their responses.

A further 100 complaints were brought back to the Agency by dissatisfied complainants after having been referred to the carriers for resolution.

Canadian air carriers

412 complaints were received concerning some 12 different Canadian carriers, ranging from large companies such as Air Canada and WestJet, to smaller ones such as Canadian North Inc. and Arctic Sunwest Charters. The year's total compares with 432 in 2006-07 and 506 in 2005-06.

Fewer complaints were registered in 2007-08 against Air Canada and Skyservice than a year earlier, and more against Air Transat and Sunwing.



Foreign air carriers

The year was marked by a drop in complaints against United States carriers to 29 from 38 in 2006-07 and a slight increase in complaints against carriers from countries of the European Union to 112 from 110. Improved records of Air France and Alitalia were notable exceptions. In its first year of operation, UK-based Globespan was the source of 21 complaints.

Categories of complaints

While not within the Agency's mandate, quality-of-service issues remain the most frequent concerns of air travellers. Out of the various categories, complaints cited quality of service issues 1,030 times, 470 for baggage and 440 for flight disruptions. The delayed delivery or loss of luggage, damage to luggage, and dissatisfaction over compensation, have come to equal flight disruptions as the main travel concerns. These issues are evident in passenger experience with both Canadian and foreign carriers.

As the year concluded, the Agency was also monitoring air travel complaints to determine whether systemic trends were developing in relation to:

- carriers' failure to call for volunteers to accept alternate travel arrangements when flights are oversold and at what point in the boarding process such requests are made;
 - carriers' premature refusal to transport due to passengers' unruly behaviour; and
 - carriers' responsibility to provide adequate supervision for unaccompanied minors.
- Ten such complaints were received in 2007-08 compared to seven in 2006-07 and seven in 2005-06.

Detailed statistics for the Air Travel Complaints Program are set out in Appendix C.

The delayed delivery or loss of luggage, damage to luggage, and dissatisfaction over compensation, have come to equal flight disruptions as the main travel concerns.



MEDIATION: Bringing the parties together

Parties in a dispute may ask to have an issue settled by mediation. If an individual request is made, the Agency contacts the other party to determine whether it is willing to participate in mediation.

The Agency offers complete mediation services as a voluntary, confidential, informal and collaborative process. Following a successful pilot program, the Agency's mediation process was entrenched in amendments to the *Canada Transportation Act* passed in 2007.

Agency mediation is becoming better known as a service that can be made available quickly, with a statutory deadline of 30 days for completion, compared with 120 days for the Agency's formal adjudication process.

Mediation of rail matters in particular was chosen by a growing number of parties in 2007-08.

With the aid of an Agency mediator, parties jointly make decisions about ways to address issues in dispute, so that they can negotiate settlements that work for everyone. Mediation can be a flexible, fast, and inexpensive tool to resolve disputes.

Mediation

The Agency received 46 new requests for mediation in 2007-08, compared with 23 in 2006-07, and settled 19 through its mediation services.

Eighteen requests were carried over into 2007-08, bringing to 64 the number dealt with during the fiscal year.

Of the 64 requests:

- 46 were closed;
- 18 were pending at year-end.

Of the 46 cases closed:

- 33 related to rail transportation, including 12 about noise, 8 rail infrastructure, and 6 level of service;
- 10 related to accessible transportation;
- 2 related to air;
- 1 related to marine transportation.



Since the parties at mediation are there because they want to be part of a solution, the Agency's mediation process has an 83% success rate for resolving disputes amicably.



Once parties agree to be part of the process, one of the Agency's trained mediators starts to work with them in an informal setting. The mediator helps them jointly address all of the issues and negotiate a settlement. Most importantly, the mediator opens lines of communication and keeps the discussion focused on the interests of each party and on achieving a mutually beneficial result.

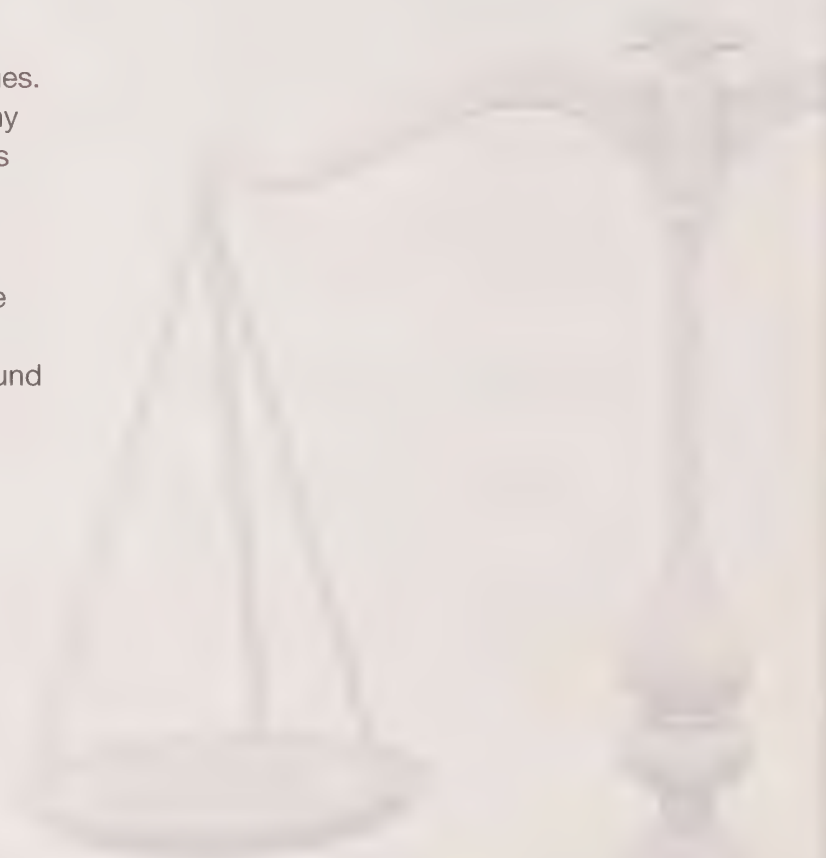
In this setting, it is the parties themselves who reach agreement. The process can be quick — from a few hours to a couple of days — but in any event must be completed within 30 days unless extended with the agreement of the parties. Anything discussed during the mediation and any documents produced remain confidential unless otherwise agreed.

Parties have the flexibility to develop solutions that might not have been available under more formal processes. For instance, under a formal process the Agency or the Courts might be bound by the law to apply certain remedies that may not be the best for a particular situation.

FINAL OFFER ARBITRATION: Business-related rail matters

Since January 1, 2007, the Agency referred three cases to an independent arbitrator for settlement at the request of shippers and rail carriers who were unable to resolve rate disputes on their own. Two of these cases were resolved by the parties prior to the arbitrator rendering a decision and one was dismissed by the Agency.

As applications for final offer arbitration are confidential, no details of the parties involved may be revealed unless all parties agree.



ADJUDICATING transportation DISPUTES

As a tribunal, the Agency may issue decisions and orders through formal adjudication. When a case is filed with the Agency, a panel of at least two tribunal Members is appointed to consider it. Parties file submissions and Agency staff provide research and analysis for review by panel Members, who render a binding decision. Public hearings may be held, usually for more complex cases.

In exercising its quasi-judicial powers, the Agency strives to provide the highest level of expertise and to reach decisions through an impartial, transparent and fair process, balancing the interests of consumers and industry.

In 2007-08, the Agency closed 145 cases resolving disputes involving transportation service providers, consumers, and other stakeholders through this court-like, formal adjudication process.

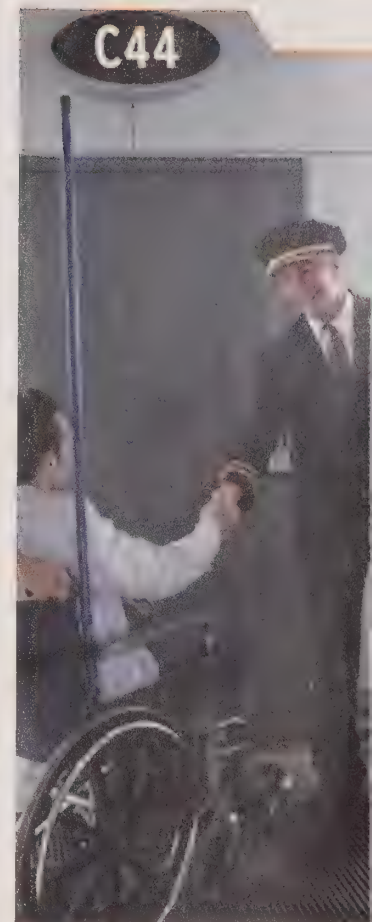
The following pages provide highlights of Agency Decisions as a result of formal adjudication. Further information can be found on the Agency's Web site at www.cta.gc.ca.

Accessibility Disputes

For issues related to the accessibility of transportation services, the adjudication process is engaged when an applicant perceives that there has been an undue obstacle to the mobility of a person with a disability. In such cases, the Agency determines whether:

- the person has a disability for the purposes of the *Canada Transportation Act*;
- there was an obstacle, that is, an impediment to the mobility of the person; and
- the obstacle was undue, that is, the transportation service provider has not demonstrated that it provided reasonable accommodation to persons with disabilities.

The Agency has broad powers to impose corrective actions when it finds there is an undue obstacle to the mobility of persons with disabilities within the federal transportation network. Measures include purchasing or modifying equipment, changing or developing a policy or procedure, and enhancing a training program.



The Agency has broad powers to impose corrective actions when it finds there is an undue obstacle to the mobility of persons with disabilities within the federal transportation network.



In 2007-08,

- 62 new applications were received related to the mobility of persons with disabilities;
 - 67 cases were carried over from previous years;
 - 28 were resolved through facilitation;
 - 8 were resolved through mediation;
 - 10 were closed;
 - 11 were withdrawn;
 - 62 were carried over to be dealt with in 2008-09.
- Of these cases:
- 6 were on hold pending the one-person-one-fare Decision; and
 - 26 related to medical oxygen issues where a Decision is pending.

The Agency issued 10 rulings as a result of the formal adjudication process, ordering corrective actions for the removal of undue obstacles to the mobility of persons with disabilities. In addition, nine decisions were issued in which the Agency determined whether measures ordered in previous decisions had been implemented.

VIA Rail's Renaissance cars

Two Decisions by the Agency in 2003 ordering VIA Rail to improve the accessibility of its new Renaissance cars were appealed to the Federal Court of Appeal, and then to the Supreme Court of Canada which ruled on March 23, 2007.

The judgment restored the Agency's preliminary and final decisions in this case, thereby requiring VIA to implement corrective measures for 14 undue obstacles to the mobility of persons with disabilities related to its Renaissance cars.

Undue obstacles cited included inadequate width of doors and aisles, lack of space for wheelchairs, and lack of appropriate seating for attendants and persons who travel with service animals.

Subsequent to the Supreme Court ruling, the Agency issued an order for compliance and staff followed up with VIA on implementation of corrective measures. VIA has committed to fully comply with the Agency's Order and has submitted a design plan for modifications for the Agency's review.

The Supreme Court judgment also has broad implications for the Agency in its consideration and processing of accessibility-related complaints.

Applicants must establish that there is an obstacle to the mobility of a person with a disability in the federal transportation network. The onus of proof then shifts to the transportation service provider to prove that the obstacle is not undue. The service provider must show that reasonable accommodation has been provided up to the point of undue hardship.

In most cases, there will be a range of alternatives available to address the needs of a person or a group with a disability. In the end, reasonable accommodation will be the most appropriate accommodation which would not cause undue hardship to the service provider.

In light of this new undue hardship test, respondents to complaints in process at the time of the Supreme Court judgment are being provided with a further opportunity to file submissions. Wording in all Agency Decisions sets out this new approach.

For new complaints, the Agency initiated work to promote understanding of:

- the test the applicant must meet to establish that an obstacle was encountered, failing which the Agency would dismiss the complaint, and
- the new undue hardship test, the elements of this test, and the burden of proof as this applies to respondent service providers.

One-person-one-fare Decision

After extensive written pleadings and evidence, and two hearings, the Agency issued a Decision expected to affect some 80,000 persons with disabilities.

In January 2008, the Agency ordered Air Canada, Air Canada Jazz and WestJet to adopt a one-person-one-fare policy for persons with severe disabilities on flights within Canada. The airlines were given up to one year to implement the policy, which does not apply to domestic segments of transborder and international trips.

The Decision means that, for domestic services, these carriers may not charge more than one fare for persons with disabilities who:

- are accompanied by an attendant for their personal care or safety in flight, as required by the carriers' domestic tariffs; or
- require additional seating for themselves, including those determined to be functionally disabled by obesity.

As well, the Agency ordered the Gander International Airport Authority, also a respondent in the case, not to charge its improvement fee for attendants of persons with disabilities.

The one-person-one-fare policy is based on longstanding principles of equal access to transportation services for persons with disabilities [...]





The Decision does not apply to:

- persons with disabilities or others who prefer to travel with a companion for personal reasons;
- persons with disabilities who require a personal care attendant at destination, but not in-flight; and
- persons who are obese but not disabled as a result of their obesity.

This one-person-one-fare policy is based on longstanding principles of equal access to transportation services for persons with disabilities, regardless of the nature of the disability, and the Agency's legislative mandate to remove "undue obstacles" to their mobility.

It also respects related decisions of the Supreme Court of Canada and Federal Court of Appeal.

- The Supreme Court confirmed, in *Council of Canadians with Disabilities v. VIA Rail Canada Inc.*, that the Agency must apply human rights legislation in identifying undue obstacles to the mobility of persons with disabilities.

- The Supreme Court also ruled, in *Tranchemontagne v. Ontario (Director, Disability Support Program)*, that there should be no discrimination between persons with disabilities in terms of benefits regardless of the underlying reason for their disability.
- The Federal Court of Appeal Decision, in *Linda McKay-Panos v. Air Canada*, confirmed that a person who is obese may be disabled for purposes of air travel if unable to fit in an airline seat.

The airlines are required within 12 months of the Decision to develop a screening process to assess eligibility under the policy.

In a separate statement supplementing the Decision, the Agency offered to facilitate a collaborative process to develop a common screening process for implementation of the one-person-one-fare policy. Such a co-operative approach to work out common terms of compliance would potentially benefit Air Canada, Air Canada Jazz, WestJet and the Gander International Airport Authority, as well as other Canadian air carriers and airport authorities that may consider voluntary implementation of the policy.

In February 2008, the air carriers sought leave to appeal this Decision to the Federal Court of Appeal.

The Agency offered to facilitate a collaborative process to develop a common screening process for implementation of the one-person-one-fare policy.

Calling out bus stops

The Agency issued two Decisions about the failure of drivers of OC Transpo, which provides bus service to both Ottawa and Gatineau, to call out stops for persons with visual impairments. Corrective measures ordered by the Agency included:

- modifying OC Transpo's policy and driver handbook to ensure the consistent calling out, or announcement on a public address system where available, of major and requested stops;
- ensuring that the Global Positioning System is always activated once installed; and
- incorporating situations dealing with difficulties experienced by persons with visual impairments into its training program.

OC Transpo confirmed that it has implemented most of the corrective measures and will implement, within a reasonable timeframe, its plan for ensuring compliance and monitoring of its policy. The Agency is, therefore, satisfied that OC Transpo has adequately addressed the corrective measures.

Use of medical oxygen

The Agency concluded oral hearings in the fall of 2007 to gather further information on the provision of medical oxygen on board aircraft in the context of 25 complaints against Air Canada and one against WestJet.

In a December 2005 Decision, the Agency found various obstacles in the carriers' services to the mobility of persons with disabilities who require oxygen. The hearings were held to determine whether or not the obstacles were undue, and if so, the corrective measures appropriate to address them. A Decision is expected in 2008.

Allergies

As the fiscal year closed, the Agency was pursuing its investigation of three complaints against Air Canada involving allergies to flowers, peanuts and nuts. Pending this ruling, three other cases involving chemicals and scented products, cashews and peanuts, were stayed.

The cases raise issues pertaining to whether the applicants are persons with disabilities by virtue of allergies for the purposes of Part V of the *Canada Transportation Act*.

The Agency is gathering expert evidence on pet allergies and multiple chemical sensitivities, a condition closely related to allergies, in order to inform the Agency's investigation of complaints regarding these matters. If the allergy is determined to be a disability in any of these cases, the Agency will then decide whether Air Canada's policies on allergens pose an obstacle to mobility and if so, whether the obstacles are undue.



The Agency found various obstacles in the carriers' services to the mobility of persons with disabilities who require oxygen.

Checking in on time

The Agency has repeatedly reminded air travellers that they have an obligation to arrive at the airport in sufficient time to check in, clear security and reach the departure gate.

Air Disputes

Carrier tariffs set out the terms and conditions of carriage and all their fares, rates and charges. They constitute the contract of carriage between the passenger and the carrier, and they must be applied as written. The Agency will accept and investigate complaints when persons or other carriers believe that a carrier has failed to apply its tariff, or provisions of the tariff are deemed to be unreasonable or unduly discriminatory.

In 2007-08, the Agency completed 32 investigations after receiving complaints related to the terms and conditions of carriage.

Of these, 23 related to allegations that a carrier had failed to respect its tariff and nine where the provisions of the tariff were unreasonable.

Check-in closed

Passengers travelling within Canada on Air Canada are required to check in at least 30 minutes before the scheduled departure of their flight. Otherwise, the airline may reassign their seat or cancel their reservation. The check-in function is automatically closed 30 minutes before flight time.

When a man arrived at the counter for his 7:55 p.m. flight from Montréal to Vancouver, he was advised that the check-in had closed. After speaking with a supervisor, Air Canada arranged for him to fly to Vancouver via Toronto on another flight, and charged him a \$150 re-booking fee.

In a complaint to the Agency, the man cited the statement of a friend that they arrived together at the airport at about 7 p.m. and claimed he arrived at the counter no later than 7:20 p.m. He said the airline may have closed check-in early in order to assign his seat to a standby passenger.

SERVICE CHARGE DISALLOWED

The Agency disallowed a proposal by KLM and Northwest Airlines to implement a \$100 service charge for the refund of taxes paid on certain non-refundable tickets. The carriers argued that requests for refunds come mostly in bulk from agencies and it is a time-consuming process to decide whether they qualify for a refund. The Agency concluded bulk submissions for tax refunds are matters to be resolved between the carriers and their agents. Moreover, a service charge of \$100 is often considerably higher than the value of taxes. The Agency ruled that persons who purchase non-refundable tickets and do not use them should be able to obtain a full refund of taxes paid if this is allowed by the taxing authority.

In its ruling, the Agency noted that a complainant must, on a preponderance of the evidence, establish that the air carrier has failed to apply, or inconsistently applied, terms and conditions of carriage appearing in its tariff.

The onus was on the complainant to prove that he presented himself on or before the check-in time limit. The Agency found that he had not substantiated his actual arrival time at the check-in counter.

Passenger bumped

A woman was refused transportation on Air Canada's Flight 157 from Toronto to Edmonton because it was oversold. In her complaint, the

women said that although she had booked a ticket, she had been denied boarding because she had not pre-selected her seat.

Air Canada submitted it is common in the air transport industry to sell more tickets for a flight than available seats, a practice known as overbooking. Notice of its right to deny boarding appears on its Web site and on itinerary receipts issued to passengers.

The Agency found that there was no evidence that the complainant was denied boarding because she failed to pre-select a seat, but rather because of the order in which she presented herself for check-in.

However, its Decision noted that Air Canada's tariff provides that when a flight is oversold, volunteers from among confirmed passengers will be asked to relinquish their seats in exchange for compensation.

The Agency found no evidence of any such request for Flight 157, and ruled Air Canada contravened its tariff by not seeking volunteers. The Agency ordered Air Canada to ensure proper implementation of its denied boarding policy.



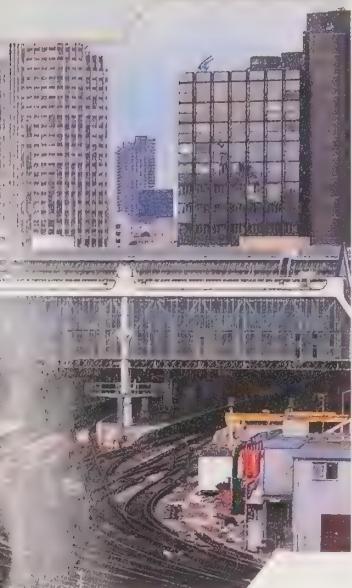
In the Agency's view, seeking volunteers before denying boarding involuntarily is a key element of a denied boarding policy.

ANIMALS AS CHECKED BAGGAGE

On July 11, the Agency announced that it had suspended an application filed by Air Canada to amend its transborder and international tariffs to discontinue the carriage of animals as checked baggage. Instead, pets would travel as cargo and not necessarily travel on the same flight as the passenger. The suspension was intended to provide greater certainty for the air travelling public pending a final determination on the matter which was still under investigation at the end of March 2008.

“The challenge is to carefully balance the concerns of communities with the need for a railway company to maintain efficient railway operations.”

—Draft Guidelines for the Resolution of Complaints Over Railway Noise and Vibration



Rail Disputes

Consultation on railway noise and vibration

As part of changes to the *Canada Transportation Act* in 2007, the Agency was given authority to resolve complaints about noise and vibration from the construction or operation of railways under federal jurisdiction.

In October, the Agency launched a consultation on draft guidelines that it will use to help determine reasonable levels of railway noise and vibration, and to define the collaborative process for resolving complaints.

Two phenomena have brought about an increase in railway noise complaints:

- Potential noise from railway operations has not always been taken into account through environmental assessment processes for land-use planning and the approval of new residential developments. As a result, some residential areas have been built within the “noise shadow” of railway lines and yards.
- Railway activities have intensified as the demand for rail transportation has increased. In many railway yards, operations now take place 24 hours a day, seven days a week.

While the Agency has dealt with complaints about railway noise under previous legislation, the Federal Court of Appeal determined in 2000 that the Agency did not have jurisdiction under the *Canada Transportation Act*.

From that time until June 2007, Agency staff mediated numerous noise and vibration disputes between railway companies and communities. But the Agency could not rule on such issues and order railway companies to make changes to their railway construction and operations.

As part of the consultation with key stakeholders, the Agency proposed to determine reasonable levels of noise or vibration on a case-by-case basis, evaluating each situation on its own merits.

The draft guidelines listed elements to be considered, such as type and level of noise and vibration, proximity of residents and impact on them, possibilities of abatement or mitigation, and balance of community and railway needs.

The consultation period was extended from mid-December 2007 to the end of February 2008 at the request of interested parties, particularly the many organizations that needed to discuss the issue with their members to provide their complete input on the draft guidelines. The Agency expects to finalize the guidelines by the summer of 2008.

Serving captive shippers

The Agency issued one Decision in July 2007 and six other related Decisions in January 2008 in response to complaints that CN breached its level of service obligations for a number of grain handling companies in the transportation of Western grain.

The earlier Decision found that CN's restrictive distribution of rail cars rendered Great Northern Grain Terminals Ltd. (GNG) and other small companies uncompetitive. CN was ordered to:

- put in place a program whereby GNG can order blocks of 50 rail cars in advance;
- not prohibit or restrict GNG from trading cars;
- advise GNG of the methodology it uses in its determination of allocating rail cars; and
- implement the Agency's directions by the beginning of the 2007-2008 crop year, commencing August 1, 2007.

Interventions in support of GNG were filed by several companies including the Canadian Wheat Board, North East Terminals Ltd., Providence Grain Group Inc., Parrish and Heimbecker, North West Terminals Ltd., and Patterson Grain, all of which subsequently filed similar complaints against CN.

The Decision acknowledged that the systemic nature of CN's conduct has undoubtedly affected other grain shippers and expressed the need for a new and open dialogue between CN and its shippers, so that they are able to reasonably deal with car supply issues independent of regulatory intervention to the greatest possible extent.

In the Agency's January 2008 Decisions on the CARS group complaints, the Agency found that CN failed to meet its level of service obligations to the shippers for services provided for crop year 2006-2007.

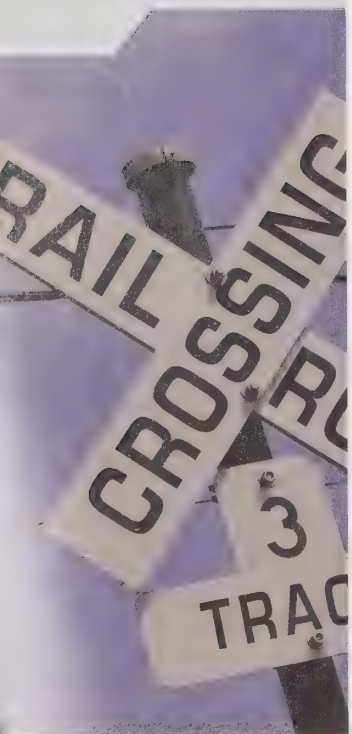
The Agency also recognized that CN has revised its grain product programs for 2007-2008 in an effort to improve service levels and address shortfalls. The Agency voiced concerns over continuing service shortfalls but found that it had insufficient information to rule on crop year 2007-2008, and ordered CN and the six shippers to file service information for the period August 2007 to April 2008.

CN sought leave to appeal the January 2008 Decisions to the Federal Court of Appeal.

In its July 2007 Decision, the Agency encouraged CN to make information available to shippers through its Web site on its methodology for determining the allocation of rail cars.



The Agency completed ten reviews of existing Agency Orders and Decisions, primarily related to road crossings, where relevant facts or circumstances had changed.



Infrastructure and construction approvals

In 2007-08, the Agency processed 171 agreements filed by parties that had conducted their own negotiations related to railway crossings. These agreements became Orders of the Agency. Where no agreement could be reached, the Agency assisted parties involved in reaching a fair and equitable resolution.

In such cases, the Agency reached decisions on:

- 3 public road crossings of a railway,
- 2 private railway crossings, and
- 1 apportioning costs for a crossing warning system.

After assessing the environmental impact of projects under the *Canadian Environmental Assessment Act*, the Agency approved since January 1, 2007 the location of several new railway lines and the construction of railway crossings, allowing for:

- the Toyota Woodstock Spur (CPR) in Woodstock, ON;
- the Farewell CN Rail Spur (CN) in Oshawa, ON;
- road crossings in Longlaketon, SK; Burlington, ON; Delta, BC; and Innisfail, AB; and
- a utility crossing near Waneta, BC.

Transfer and discontinuance of railway lines

Greenstone, a community in northern Ontario, submitted a complaint that CN had indicated in a three-year plan that the 195.6 km Kinghorn Subdivision connecting Greenstone with Thunder Bay was being discontinued. However, in later offering the line for sale, CN had excluded an 8.1-mile section of track in the middle of the line.

In its Decision, the Agency ruled that, with the section excluded, CN would retain the only remaining customer on the line, making it difficult for any short-line railway to be viable. The Agency found that CN had failed to comply with the discontinuance process and that its actions went against the intent of the *Canada Transportation Act*. A key purpose of the process is to facilitate the sale or leasing of surplus railway lines to new operators, and to avoid service interruptions.

The steps outlined in the Act for the transfer or discontinuance of railway lines were established to allow parties to consider operating a short-line railway over the line. The steps also allow shippers on the line to make other arrangements in the event it is discontinued and to provide levels of government an opportunity to consider purchasing the line. As a result, the Agency ordered CN to restart the process or revert to its three-year plan.

The Decision was appealed to the Federal Court of Appeal.

The Agency also received notices of discontinuance of one railway line in Québec and seven in Saskatchewan.

During the year, the Agency addressed several requests for determinations of net salvage value of:

- the Kinghorn Subdivision in northern Ontario;
- a section of CSX Transportation Inc.'s Sarnia, ON, Subdivision;
- a section of CPR's Bromhead, SK, Subdivision;
- CPR's Radville, SK, Subdivision; and
- CN-CPR's CASO Subdivision in St. Thomas, ON.

Marine Disputes

Float planes and ferries

Float plane operators that were charged \$1.50 for each passenger they carried into or out of the Port of Nanaimo, BC, complained to the Agency that the port authority charged their direct competitors and ferries much lower fees or none at all.

When the Agency ruled that all passengers should be treated the same, the Nanaimo Port Authority appealed the Decision to the Federal Court of Appeal. In its ruling on May 29, 2007, the court upheld the Agency's decision.

Pilotage services

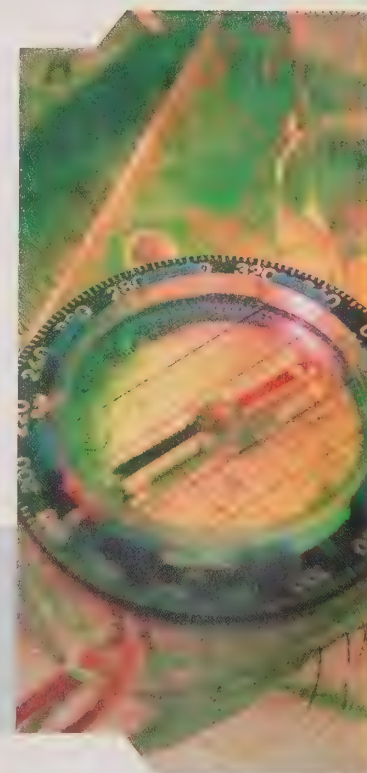
On May 3, 2007, the Agency issued its ruling on the Laurentian Pilotage Authority tariff proposal that had been published on October 7, 2006. The Agency ruled that the proposed tariff increase was not prejudicial to the public interest.

In 2007-08, the four pilotage authorities published new tariff proposals.

No objections were filed against the proposals of the Great Lakes, Laurentian, or Pacific authorities.

After the Shipping Federation of Canada filed an objection to tariff increases sought by the Atlantic Pilotage Authority, the two parties agreed to resolve their dispute through Agency mediation. The dispute was settled before mediation took place, and the objection was withdrawn.

Under the *Pilotage Act*, a qualified Canadian marine pilot must be on board most ships to navigate into or out of major Canadian ports and along some designated Canadian waterways.



INDUSTRY REGULATION and DETERMINATIONS



INDUSTRY REGULATION and DETERMINATIONS

As an administrative tribunal, the Agency has a mandate to administer the economic regulatory provisions affecting all modes of transport under federal jurisdiction found in various Acts of Parliament. The Agency:

- licenses air and rail carriers;
- administers those aspects of the international air agreements within its jurisdiction as one of Canada's aeronautical authorities, and participates in negotiations for new agreements;
- administers the railway revenue cap for Western grain;
- approves railway line construction; and
- protects the interests of Canadian ship operators.

While the Government of Canada's transportation policy encourages the market to regulate itself where competition exists, it acknowledges that regulation is necessary where parties are not served by effective competition.

In 2007-08, the Agency issued 2,532 administrative rulings and determinations, many of which were complex and often unique, to support the effective regulation of the federal transportation system.

The following are examples of Agency activities and Decisions by each federally regulated transportation mode. Further information can be found on the Agency's Web site at www.cta.gc.ca.

Air

Licensing

In 2007-08, the Agency processed 1,687 air licensing activities, which included applications for new licences, suspensions, cancellations and reinstatements. The Agency determined whether the applicants:

- had adequate liability insurance;
- held a Canadian aviation document issued by Transport Canada;
- were Canadian-owned and controlled when involving the operation of a publicly available Canadian air service;
- met certain financial requirements when proposing to use medium or large passenger aircraft; or
- no longer met the licensing requirements.

In some instances, the Agency suspended or cancelled a licence at the request of the licensee.

THE AGENCY
HAS A MANDATE
TO ADMINISTER
THE ECONOMIC
REGULATORY
PROVISIONS
AFFECTING
ALL MODES
OF TRANSPORT
UNDER FEDERAL
JURISDICTION [...]

**Of the 154 applications
for new licences completed in 2007-08:**

- 13 were denied,
- 14 were withdrawn, and
- 127 resulted in a licence being issued.

Of those 127:

- 14 licences were issued to six Canadian applicants for the operation of a scheduled international air service using large aircraft (having a seating capacity of more than 89 passengers) between Canada and a foreign country.

Air Canada	Services between Canada and	Kuwait Croatia Serbia
Air Transat	Services between Canada and	Switzerland
SkyService	Services between Canada and	Croatia Mexico Jamaica Serbia
Sunwing Airlines	Services between Canada and	Saint Lucia
WestJet	Services between Canada and	Mexico St. Lucia Jamaica Dominican Republic
Zoom Airlines	Services between Canada and	Italy

In addition to the above, the Agency also issued a similar licence for Air Transat in January 2007 to operate services between Canada and Austria.

The Agency also granted 22 exemptions to section 59 of the *Canada Transportation Act*, allowing an exemption to these new applicants to advertise and sell air services while their application for licence was under review.

Subsequent to the coming into force of the new Canada-U.S. Agreement, the Agency undertook to issue amended licences to Canadian and U.S. carriers and did so for all 21 Canadian carriers and 668 U.S. carriers.

Tables 9 to 12 in Appendix D contain further statistics on air licensing activities.

Charters

An international charter air service is a non-scheduled service operated under a contractual arrangement between an air carrier and a charterer. Carriers holding a licence for a non-scheduled international service must obtain an Agency program permit or authorization to operate charter flights from Canada to a foreign country.





For resaleable charter flights which involve the carriage of passengers originating in Canada, the Agency also ensures that advance payments are protected. This is done by a letter of credit or agreement that requires the prompt refund of all advance payments received from tour operators and charterers should the air carrier fail to perform the flights.

Charter activities are detailed in Appendix D, Tables 13 and 14.

Sometimes, carriers are asked to provide a flight on short notice. Because Agency authorization is needed before flight departure, the Agency offers a 24-hour telephone service to deal with urgent cases outside its normal business hours.

The Agency handled 372 situations under this service, including 20 requiring approval by Agency Members, which allowed carriers holding a licence for a non-scheduled international service to operate non-scheduled charter flights from Canada to a foreign country.

Keeping Hope Air and Angel Flight airborne

Hope Air of Ontario and Angel Flight of British Columbia are charitable organizations which arrange free flights for people to health facilities for medical treatment. Hope Air uses seats donated by air carriers holding a licence and both organizations use a network of volunteer pilots or aircraft owners.

In late December 2006, the Agency found that in using volunteer pilots or aircraft owners, Hope Air and Angel Flight were operating a publicly available air service without holding the required licence. It ordered them both to cease operations but, recognizing the nature of their activities, advised them it would expeditiously process an application that would allow them to resume operations.

In early 2007, after considering documentation filed in support of applications for exemptions, the Agency was satisfied they met the regulatory requirements and permitted both Hope Air and Angel Flight to resume operations.

Tariffs

In 2007-08, the Agency received:

- 19,824 submissions from air carriers proposing to amend or add fares, rates, or terms and conditions of travel to their international tariffs on statutory notice.
- 8,143 special requests to amend tariffs on other-than-statutory notice.
- 98% of these tariff submissions were received and processed electronically.

Agency staff also referred 27 tariff applications to Agency Members for a formal Decision.

The Agency has become increasingly concerned about the clarity and completeness of tariffs. In several instances carriers were directed to clarify their tariff and to ensure that the tariff reflects their policy.

With the new requirement in legislation for air carriers to post their tariffs on Web sites as a result of amendments to the *Canada Transportation Act* in 2007, there is increasing emphasis on ensuring that the applicable contract of carriage is written in plain language, understandable and complete.

The objective is to help inform passengers of the rights and obligations of all parties, so that they are better prepared to deal with any unexpected situations that occur.

Bilateral air transport agreements

Since January 1, 2007, officials of the Canadian Transportation Agency participated on the Government of Canada team to negotiate bilateral air transport agreements which govern scheduled and, in some cases, charter international air services between countries, including:

- Two rounds of negotiations with the European Union (EU).
- Successful negotiations of:
 - “Open Skies” agreements with New Zealand, Ireland and Iceland;
 - expanded air service rights with Japan, Jordan, Singapore, Barbados and Mexico;
 - new air transport agreements with Kuwait and Panama; and,
 - a renewed arrangement with Israel.

The open skies-type agreements provide greater options for Canadian travellers, shippers and businesses.





Discussions related to cities they served, capacity offered, pricing rules, as well as operational, conduct-of-business and administrative clauses.

The open skies-type agreements which support Canada's Blue Sky international air policy, significantly expanded air service opportunities between Canada and, in turn, provide greater options for Canadian travellers, shippers and businesses.

Each new agreement allows any number of air carriers from either country to operate passenger and all-cargo scheduled air services as frequently as desired, to and from any point in either country's territory. Air carriers are or will also be able to pick up traffic in each other's territory and continue to a third country as part of a service to or from their home territory.

The agreements allow airlines to react quickly to market conditions in setting prices and frequency of services.

A comprehensive Canada-EU agreement which would govern Canada's air transport relations with all 27 EU member states could strengthen Canada's current aviation relationships with European countries and open new markets.

The Canada-U.S. Open Skies agreement negotiated in 2006 came into effect in 2007, enabling Canadian passenger and cargo carriers to use the larger U.S. market as a platform to serve third countries and vice versa and promising new markets, new services, lower prices and greater competition.

Air carriers continued to seek Agency approval to serve some markets through code-share arrangements, which permit airlines to market partner airline flights as their own, offering additional means of serving markets. In other cases, air carriers sought Agency approval to be able to lease aircraft with flight crews from other air carriers.

During 2007-08, the Agency administered provisions related to the economic licensing and regulation of 77 bilateral agreements and arrangements.

In addition:

115 Decisions and Orders were issued related to bilateral air agreements and arrangements.

Of these,

- 67 concerned code-sharing or the leasing of aircraft with flight crews, and
- 42 dealt with applications for extra-bilateral authorities.

Enforcement

In 2007-08, enforcement officers completed periodic inspections of 232 Canadian-based air carriers licensed by the Agency and 34 passenger terminals.

These inspections ensure compliance with requirements of the *Canada Transportation Act* and regulations. Every air carrier based in Canada is inspected at least once every three years. Terminals are inspected to verify that personnel have appropriate training to meet the needs of persons with disabilities.

Under the Targeted Investigations Program, an additional 32 individuals and air operators were investigated for possible contraventions.

Operating a publicly available air service without a licence, the most serious violation, resulted in monetary penalties to two companies and one individual.

In the latter case, a person working for an outfitter in northern British Columbia used his privately-registered aircraft to transport hunters to remote hunting camps. The individual lacked a licence, liability insurance and a Canadian aviation document, all required to operate a publicly available air service within Canada.

As a result of all inspections, 78 other contraventions were identified. Sixty-nine informal warnings issued for minor contraventions and six formal warnings were issued.

Financial fitness

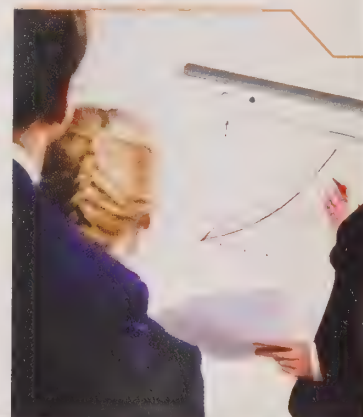
In 2007-08, the Agency completed four reviews of the financial fitness of Canadian applicants seeking to offer domestic or international services using aircraft with more than 39 seats. The purpose was to ensure they had a reasonable chance of success, which minimizes disruptions in service and protects consumers. All four applicants proved they had enough liquid funds to cover all start-up, operating and overhead costs for 90 days and were approved by the Agency.

Canadian ownership and control

In 2007-08, the Agency reviewed 77 Canadian applicants already operating or proposing to operate domestic or international air services. Five reviews involved major investigations because the companies had complex ownership structures or there were non-Canadian minority shareholders or business associates who might have exercised control over the applicant.

After verifying that the companies were Canadian-owned and controlled, incorporated in Canada, and that at least 75 percent of their voting interests were owned and controlled by Canadians, the Agency approved 74 applications. Three were denied on the basis that they were not Canadian.

**UNDER THE
TARGETED
INVESTIGATIONS
PROGRAM, AN
ADDITIONAL
32 INDIVIDUALS
AND AIR
OPERATORS WERE
INVESTIGATED
FOR POSSIBLE
CONTRAVENTIONS.**



Fuel surcharges

The Agency on three occasions considered the matter of air carrier fuel surcharges in 2007-08. It permitted carriers to apply a surcharge for tickets issued on or before October 31, 2007, and for tickets issued on or before March 31, 2008. In addition, it extended surcharges for tickets issued on or before October 31, 2008.

Undoubtedly, the cost of fuel will remain a key factor in air carrier pricing decisions.

Rail

Revenue caps for movement of Western grain

In each crop year, ending July 31, the Agency regulates the revenue earned by CN and CPR for their movement of Western grain.

The program's objective is to provide a flexible pricing regime for the railways while safeguarding grain shippers and farmers.

As part of this program, the Agency determines the maximum revenue entitlement (also known as the revenue cap) for CN and CPR, then their actual revenues, and compares the two.

On December 28, 2007, the Agency announced that CPR's grain revenue for 2006-2007 was \$437,107,995, exceeding its cap of \$433,347,642 by \$3,760,353. CPR was ordered to pay the excess amount, plus a five-percent penalty of \$188,018, to the Western Grains Research Foundation. CN's grain revenue for crop year 2006-2007 was \$416,917,074, or \$2,105,869 below its revenue cap of \$419,022,943.

The Agency's calculation of the cap incorporates use of a "volume-related composite price index" based on price changes for railway labour, fuel, material and capital inputs. This complex calculation was the subject of a series of Agency announcements in 2007 and 2008:

- April 27, 2007: An Agency Decision set the index at 1.1611 for the 2007-08 crop year.
- June 28, 2007: Following passage of Bill C-11 on June 22 and upon request of the Minister of Transport, Infrastructure and Communities, an Agency Advisory provided advance notice of its intention to make a once-only adjustment of the index in line with the railways' actual costs of maintaining hopper cars.
- August 1, 2007: After CN and CPR indicated they were not satisfied that the Advisory had any legal effect, an Agency Decision set an interim index of 1.0884.



- February 19, 2008: Following industry and government consultations, an Agency Decision set the final index at 1.0639 for application to the entire 2007-2008 crop year. The index represents a \$72.2 million reduction to 2007-2008 revenue caps, which translates to \$2.59 per tonne based on forecasted tonnage of 27.85 million metric tonnes. The adjustment removed the historical hopper car maintenance costs that were “embedded” within the revenue caps and replaced them with costs incurred.

CN and CPR sought leave to appeal the February 19 Decision to the Federal Court of Appeal.

Railway costs

The Agency uses estimates of CN and CPR operating costs and costs of capital in many regulatory applications.

The model for estimating such costs is based on more than 400 factors submitted by the railway companies and approved by the Agency. The model may be used, for example, in adjudicating rail service and rate disputes, setting interswitching rates, determining overhead for charges for crossing construction and maintenance, and estimating the impact of possible changes in transportation policy.

Cost of capital rates are set annually, and used to develop the price index applied to determine the railway revenue cap for the movement of Western grain as well as other railway costing requirements.

For crop year 2007-08, the cost of capital rates for CN and CPR to be used in calculating their respective revenue caps were 8.68 percent and 8.12 percent, respectively.

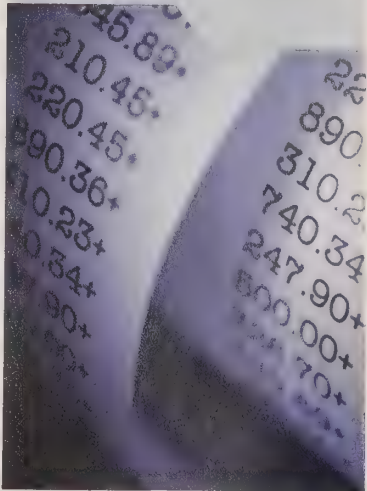
Certificates of fitness

The Agency issued a new certificate of fitness to Great Canadian Railtour Company Ltd., to operate a railway once it was satisfied that the company had adequate third-party liability insurance. The company planned to operate a tourist train on CPR tracks between Vancouver and Banff or Calgary, and on CN tracks between Vancouver and Jasper, Vancouver and Whistler, and Whistler and Jasper via Prince George.

In addition, it approved changes to eight certificates of fitness to reflect changes in railway operations, and processed two cancellations.

A list of Canada’s federally regulated railway companies is available on the Agency’s Web site at www.cta.gc.ca.

The cost of capital is the return expected from an investment in a firm’s debt or equity. The Act and applicable regulations recognize it as an established economic cost of railway operations.





Transit times

After CN acquired BC Rail in 2004, the Competition Tribunal asked the Agency to monitor CN's transit times for delivery of railway cars along the former BC Rail lines from northern British Columbia to Vancouver interchanges. Since January 1, 2007, the Agency issued its eighth through eleventh transit reports to CN, the connecting carriers in Vancouver and the Competition Bureau, covering periods from April 1, 2007 through March 31, 2008.

Statutory and other reviews

The Agency initiated the first comprehensive review since 1998 of the Uniform Classification of Accounts and Related Railway Records (UCA). The UCA defines the method of accounting and the framework of accounts for Canadian railway companies and provides instructions for recording operating statistics. It is used to meet the current and anticipated regulatory needs of the Agency and other federal departments.

The review will ensure consistency with the current Generally Accepted Accounting Principles, where practicable, so as to provide for accurate and meaningful data from Canadian railway companies.

The consultation process seeks input from all railway companies within the legislative authority of the Parliament of Canada.

Phase one of the review is expected to be completed in 2008.

The Agency began a statutory review in 2007 of the regulations which prescribe the terms and conditions for interswitching rail traffic, that is, the transfer of traffic from the lines of one railway company to the lines of another railway company. The regulations apply to rates for interswitching of traffic when the point of origin or destination is within 30 kilometres of the interchange point. The review is expected to be completed in 2008.

IN-DEPTH REVIEW

The Agency completed its in-depth review of *The Guide to Railway Charges for Crossing Maintenance and Construction*. The Guide is intended for use by federally regulated Class I railways when charging for crossing related work and systems agreed to by the parties or authorized by an Order of the Agency.

Marine

Licences for foreign ships to work in Canadian waters

In 2007-08, the Agency completed 164 applications for licences to use foreign ships to work in Canadian waters. Upon determination by the Agency whether a Canadian ship was suitable and available to provide the service, 141 were approved and six were denied. Sixteen others were withdrawn, and one was dismissed as speculative. Under the *Coasting Trade Act*, once approved by the Agency, the licences were issued by the Minister of Public Safety.

Capable but costly

In 2007, Great Lakes Feeder Lines Inc. sought a licence to use the CFL Prospect, a container ship registered in the Netherlands, to operate a dedicated container feeder service between Halifax, Montréal and Hamilton from August 2007 to July 2008. McKeil Marine Limited filed an objection, claiming that its Canadian-flagged vessel Kathryn Spirit could provide the service.

In its Decision, the Agency determined that the Kathryn Spirit was technically capable of offering the service but much more costly to operate, and not economically or commercially suitable.

The Agency balanced the interests and concerns of the existing Canadian operator with the aspirations of the Canadian company pioneering a new service with a purpose built ship that none of the existing Canadian operators have in their fleets. It determined that the service can only be implemented with a purpose-built modern ship crewed with Canadians that can meet the cost threshold for a commercially viable service.

In 2007-08, the Agency completed 164 applications for licences to use foreign ships to work in Canadian waters.



ASSESSMENT of the **ACT**



ASSESSMENT of the ACT

As part of its annual report to Parliament, required by the *Canada Transportation Act*, the Agency is to include its “assessment of the operation of this Act and any difficulties observed in the administration of this Act”.

Various sections of this annual report have described amendments to the Act which were passed by Parliament in 2007 and 2008.

Bill C-11, an Act to amend the *Canada Transportation Act* and the *Railway Safety Act* and to make consequential amendments to other Acts, received Royal Assent in June 2007.

Bill C-8, an Act to amend the *Canada Transportation Act* (railway transportation), received Royal Assent in February 2008.

The changes address many of the challenges the Agency has experienced in the operation of the Act, as discussed in its annual reports since inception of the legislation in 1996.

Various sections of this Annual Report have described amendments to the *Canada Transportation Act* which were passed by Parliament in 2007 and 2008.

The following tables provide a summary of these challenges and how they have been addressed by recent legislative amendments. For more detailed description of these challenges, refer to the Agency's Web site at www.cta.gc.ca.

The Agency is in the process of implementing and monitoring these and other legislative changes as noted on pages 11 and 12 of the Annual Report as part of its expanded mandate. In addition, the Agency will be pursuing two initiatives related to its mandate and current legislation as follows:

Terms and conditions of tariffs

As noted, amendments to the Act now require carriers to prominently display signage at their business offices advising that their domestic tariffs, which contain the terms and conditions of transportation and constitute the contract of carriage, are available for inspection.





In addition, terms and conditions of carriage must be posted on the carriers' Web sites, if they are used to sell air transportation. This greater transparency will allow passengers to be better informed of their rights and obligations. It will also better manage expectations of all parties thereby leading to fewer disputes and an improved travel experience.

The wording in tariffs can at times be technical and difficult to follow, which may affect the ability of consumers to understand the terms and conditions associated with air travel. Given the attention now drawn to tariffs, and to ensure that they use language understandable by consumers, the Agency will approach carriers and their industry associations to work towards greater clarity and plain language in their tariffs.

Reporting period

The Act requires the Agency to prepare a report each year on its activities, including an assessment of the Act and the number and nature of air travel complaints. The Report must be submitted to the Governor in Council through the Minister of Transport and is tabled in each House of Parliament. While the Act may be interpreted to be based on either a calendar or fiscal year, the Agency has in the past reported by calendar year ending December 31.

Like all departments and other federal government agencies, the Agency is required to submit its comprehensive Departmental Performance Report to Parliament on the basis of the fiscal year. Different reporting periods for the two reports may create public confusion about the performance of the Agency, and for such a small organization, involves a significant duplication of effort.

For this Annual Report, the Agency has therefore moved to a fiscal year basis, reporting on the year 2007-08 ending March 31, 2008. Narrative sections of the report refer mainly to activities during the fiscal year ending March 31, 2008, and where necessary cover the period since January 1, 2007. For comparative purposes, detailed statistics provided in Appendices reflect activities on both the 2007 calendar and 2007-08 fiscal years.

For timely public access on an ongoing basis, the Agency's Web site at www.cta.gc.ca will also now carry regularly updated statistics in order to better inform the Canadian public.

Rail Transportation

Issue	Current legislation	Operational challenges	Addressed in:
Final Offer Arbitration (FOA)	Section 161	Rates and conditions subject to FOA may not represent all rail-related shipper costs and conditions; shippers concerned about costs added after FOA decisions that raise expenses for movement of goods.	<p>Bill C-8:</p> <p>Expands final offer arbitration to groups of shippers on matters common to all shippers and relating to rates or conditions for the movement of goods, when the shippers make a joint offer.</p> <p>Allows for suspension of any final offer arbitration process if both parties consent to pursue mediation.</p>
Transfer and discontinuance	Sections 140 to 146.1	Various issues related to the absence of requirements for advance notice to Minister, Agency and affected governments, and Agency involvement in rail line transfer and discontinuance cases. Changes to net salvage value provisions would allow the Agency to take more factors into account such as the removal of infrastructure in order to reduce traffic on line discontinuance cases.	<p>Bill C-11:</p> <p>Expands provisions on railway line transfers and discontinuances of rail corridors in urban areas that could be used for urban transit purposes. Governments and urban transit authorities can also now apply to the Agency for a net salvage value determination prior to accepting the railway company's offer to acquire a railway line.</p>
Damage from construction or operation of railway lines	Subsection 95(2)	Stipulation exists on minimal damage by railway companies, but no mechanism for noise or vibration complaint investigation by any regulatory body.	<p>Bill C-11:</p> <p>Gives the Agency authority to resolve noise and vibration complaints caused by the construction or operation of railways and public passenger rail services.</p>

Air Transportation

Issue	Current legislation	Operational challenges	Addressed in:
Domestic pricing	Section 66	Wording has led to difficulty in obtaining relevant information needed to make determinations regarding allegations of unreasonable pricing on non-competitive routes and has unduly restricted the Agency's ability to consider certain factors in reaching its conclusions on pricing investigations.	<p>Bill C-11:</p> <p>Gives the Agency the ability to take into consideration any information or factors that it considers relevant to make a complete assessment of a complaint and to compel a carrier to produce any information it considers relevant.</p>
Tariff information disclosure	Section 67	Air carriers must make copies of tariffs available for public inspection only at their business offices and are not required to publish their terms and conditions of carriage on their Web site.	<p>Bill C-11:</p> <p>Requires domestic air carriers to post their terms and conditions of carriage on any Web site selling their domestic services.</p> <p>Enables the Agency to make regulations requiring a licensee or carrier to display terms and conditions of carriage of its international air services on its Web site if used for selling these services.</p> <p>Requires domestic air carriers to post signs prominently at their business offices advising passengers that their tariff, including the terms and conditions of carriage, is available for public inspection.</p>

Issue	Current legislation	Operational challenges	Addressed in:
<p>Notice of discontinuance and reduction of service</p>	<p>Section 64</p>	<p>Section 64 of the Act sets out public notice requirements prior to an air carrier discontinuing or reducing certain domestic air services.</p> <p>While a licensee may apply to the Agency for a reduced public notice period, the Agency must assess such a request against whether or not the licensee has provided an opportunity for elected officials of the municipal or local government to meet and discuss with the licensee the impact of the proposed discontinuance or reduction.</p> <p>There is an inconsistency between the requirements under these provisions, insofar as a licensee would not have yet given notice when making its application for a reduced notice period.</p>	<p>Bill C-11:</p> <p>Removed the contradictory provisions concerning public notice requirements.</p>
<p>Advertising Air Fares</p>	<p>Section 64</p>	<p>Advertised air fares often represent only a fraction of the total cost of air travel and do not include fuel and insurance surcharges, airport improvement fees, air travellers' security charge, and applicable taxes.</p>	<p>Bill C-11:</p> <p>Once in force, provides for the development of regulations by the Agency to ensure transparent airline advertising practices are sufficiently transparent to allow consumers to identify the true cost of an advertised airfare for flights within or originating in Canada.</p>

APPENDICES



APPENDIX A

AGENCY Rulings

TABLE 1A		Orders	Decisions	Permits	Final Letter Decisions	Interim Decisions	Total Rulings
Total unique Rulings by Members ¹	2007	407	656	1,253	37	219	2,572
	2007-08	433	640	1,255	34	206	2,568

TABLE 1B		2007	2007-08
Cases closed through adjudicative Decisions and administrative Rulings/ Determinations	Cases resolved formally ²	143	145
	Administrative rulings and determinations	2,530	2,532

1. Unique Rulings may cover more than one case. Rulings for a particular case may also include multiple forms of Rulings.
2. Some cases may be resolved within the same Ruling.

APPENDIX B

Alternative **DISPUTE RESOLUTION** Mechanisms

TABLE 2A

**Mediation cases
in 2007**

	2006	2007
Carry-over from previous year	16	11
New mediations	17	43
Closed during the calendar year	22	34
Active at year-end	11	20

TABLE 2B

**Mediation cases
in 2007-08**

	2006-07	2007-08
Carry-over from previous year	11	18
New mediations	23	46
Closed during the fiscal year	16	46
Active at year-end	18	18

TABLE 2C

**Categories
of mediated
disputes**

	2007	2007-08
Accessible Transportation	10	10
Air	2	2
Rail	41	33
Marine	1	1

APPENDIX C

AIR Travel Complaints

TABLE 3A

Complaints
workload in 2007

	2005 ¹	2006 ¹	2007
Complaints referred to carriers			
Carry-over from previous year	112	128	74
New	680	532	568
Resolved between complainant and carrier	454	439	490
Complainant not satisfied with carrier's response	210	147	119
Cases active at year-end	128	74	33
Complaints investigated by Agency			
Carry-over from previous year	345	322	211
Complainant not satisfied after referral to carrier	210	147	119
Complainant dissatisfied after direct approach to carrier	444	532	524
Resolved	677	790	696
Cases active at year-end	322	211	158

1. Statistics may vary slightly from previous reporting years due to the dynamic nature of the database which tracks complaints according to their current status.

Table 3B		2005-06	2006-07	2007-08
Complaints workload in 2007-08	Complaints referred to carriers			
	Carry-over from previous year	212	145	158
	New	573	569	429
	Resolved between complainant and carrier	453	427	433
	Complainant not satisfied with carrier's response	187	129	100
	Cases active at year-end	145	158	54
	Complaints investigated by Agency			
	Carry-over from previous year	280	393	206
	Complainant not satisfied after referral to carrier	187	129	100
	Complainant dissatisfied after direct approach to carrier	487	503	525
	Resolved	561	819	683
	Cases active at year-end	393	206	148

TABLE 4A		2005 ¹	2006 ¹	2007
Complaints investigated about Canadian air carriers ¹ in 2007	Air Canada (including Jazz)	344	374	310
	Air Transat	38	26	41
	Zoom Airlines	22	17	16
	SkyService	27	28	16
	WestJet	9	12	12
	Sunwing ³	–	4	12
	CanJet ⁴	2	9	3
	Other ^{5, 6}	57	4	10
Total		499	474	420

TABLE 4B		2005-06	2006-07	2007-08
Complaints investigated about Canadian air carriers ¹ in 2007-08	Air Canada (including Jazz)	385	334	310
	Air Transat	40	26	38
	Zoom Airlines	20	17	18
	SkyService	33	22	14
	WestJet	15	10	8
	Sunwing ³	0	7	17
	CanJet ⁴	3	9	2
	Other ^{5, 6}	10	7	5
Total		506	432	412

1. Complaints against more than one carrier are counted for each carrier involved.
2. Statistics may vary slightly from previous reporting years due to the dynamic nature of the database which tracks complaints according to their current status.
3. Sunwing began operating scheduled services in November 2005.

4. CanJet discontinued scheduled services September 10, 2006.
5. Does not include statistics when no specific carrier is identified.
6. Includes companies whose numbers are too small to merit separate identification.

TABLE 5A

**Complaints
investigated
about foreign
air carriers
in 2007¹**

	2005 ²	2006 ²	2007
British Airways	10	21	26
Globespan ³	—	—	20
Air France	6	30	20
Alitalia	6	31	12
KLM	7	9	9
Delta Airlines	3	3	8
Air India	2	6	8
American Airlines	7	7	7
US Airways	7	6	6
Austrian Airlines	4	2	5
SATA Internacional	1	2	5
Etihad Airways	0	3	5
Other ^{4, 5}	100	85	92
Total	153	205	223

TABLE 6A

**Complaints
investigated
about U.S. and
EU air carriers
in 2007¹**

	2005 ¹	2006 ¹	2007
United States	36	38	32
European Union	52	110	120

1. Complaints against more than one carrier are counted for each carrier involved.
2. Statistics may vary slightly from previous reporting years due to the dynamic nature of the database which tracks complaints according to their current status.
3. Globespan began operating services to and from Canada in May 2007.
4. Does not include statistics when no specific carrier is identified.
5. Includes companies whose numbers are too small to merit separate identification.

TABLE 5B		2005-06	2006-07	2007-08
Complaints investigated about foreign air carriers in 2007-08¹	British Airways	11	21	26
	Globespan ²	0	0	21
	Air France	14	27	15
	Alitalia	7	30	12
	KLM	9	7	9
	Royal Air Maroc	8	3	8
	Delta Airlines	3	5	7
	Air India	3	6	7
	American Airlines	9	8	6
	US Airways	7	5	6
	United	4	9	5
	Cubana	6	4	5
	Other ^{3, 4}	85	75	85
	Total	166	200	212

TABLE 6B		2005-06	2006-07	2007-08
Complaints investigated about U.S. and EU air carriers in 2007-08	United States	36	38	29
	European Union	61	110	112

1. Complaints against more than one carrier are counted for each carrier involved.
2. Globespan began operating services to and from Canada in May 2007.
3. Does not include statistics when no specific carrier is identified.
4. Includes companies whose numbers are too small to merit separate identification.

TABLE 7A		2005 ¹	2006 ¹	2007
Categories of 2007 complaints – all carriers	Quality of service ²	1,509	1,079	1,267
	Baggage	533	444	532
	Flight disruptions	587	470	535
	Ticketing	232	242	238
	Reservations	129	178	142
	Safety ³	110	103	111
	Denied boarding	79	91	100
	Refusal to transport	83	105	109
	Carrier-operated loyalty programs	77	64	90
	Other	86	66	114
Total		3,425	2,642	3,238

1. Statistics may vary slightly from previous reporting years due to the dynamic nature of the database which tracks complaints according to their current status.
2. While the Agency is required to report on the number and nature of complaints received, it does not have the jurisdiction to deal with air complaints involving quality or level of service issues, such as the attitude of airline staff. These fall solely within the purview of airline management.
3. Similarly, the Agency does not have jurisdiction over issues related to safety, which are referred to Transport Canada.

TABLE 7B		2005-06	2006-07	2007-08
Categories of 2007-08 complaints – all carriers	Quality of service ¹	1,335	1,083	1,030
	Baggage	520	467	470
	Flight disruptions	469	499	440
	Ticketing	210	245	209
	Reservations	137	155	135
	Safety ²	112	95	88
	Denied boarding	86	90	105
	Refusal to transport	97	101	88
	Carrier-operated loyalty programs	68	65	89
	Other	59	61	113
Total		3,093	2,861	2,767

1. While the Agency is required to report on the number and nature of complaints received, it does not have the jurisdiction to deal with air complaints involving quality or level of service issues, such as the attitude of airline staff. These fall solely within the purview of airline management.
2. Similarly, the Agency does not have jurisdiction over issues related to safety, which are referred to Transport Canada.

TABLE 8A

**Categories of
2006¹ & 2007
complaints –
major Canadian
air carriers**

	Air Canada (includes Jazz)		Air Transat		Skyservice		WestJet		Zoom		Other ²	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007
Quality of service ³	641	831	40	45	67	45	23	12	30	9	15	32
Flight disruptions	260	320	14	22	22	18	19	10	15	14	13	19
Baggage	234	311	14	11	15	12	9	3	7	13	9	10
Ticketing	127	127	12	6	5	5	5	11	5	5	15	15
Reservations	84	81	2	6	8	5	3	4	6	0	5	3
Safety ⁴	62	70	5	4	17	6	7	1	3	0	1	3
Denied boarding	61	72	1	0	0	1	0	0	1	0	2	2
Refusal to transport	47	58	6	9	6	3	1	0	3	3	1	3
Carrier-operated loyalty programs	60	83	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1
Other	46	62	2	6	3	2	2	7	2	1	3	0
Total	1,622	2,015	96	109	143	97	69	48	73	45	65	88

1. Statistics may vary slightly from previous reporting years due to the dynamic nature of the database which tracks complaints according to their current status.
2. Includes Canadian carriers such as CanJet and Sunwing.
3. While the Agency is required to report on the number and nature of complaints received, it does not have the jurisdiction to deal with air complaints involving quality or level of service issues, such as the attitude of airline staff. These fall solely within the purview of airline management.
4. Similarly, the Agency does not have jurisdiction over issues related to safety, which are referred to Transport Canada.

TABLE 8B		Air Canada (includes Jazz)		Air Transat		SkyService		WestJet		Zoom		Other ¹	
Categories of 2006-07 & 2007-08 complaints – major Canadian air carriers		2006-07	2007-08	2006-07	2007-08	2006-07	2007-08	2006-07	2007-08	2006-07	2007-08	2006-07	2007-08
	Quality of service ²	727	643	40	36	40	24	15	7	24	11	19	34
	Flight disruptions	307	248	14	22	19	7	11	4	11	19	16	21
	Baggage	265	264	9	11	11	14	5	2	11	9	9	14
	Ticketing	126	118	11	5	6	2	6	7	7	4	20	7
	Reservations	80	70	2	6	5	3	1	4	4	1	5	3
	Safety ³	66	56	5	3	8	2	3	1	3	0	1	4
	Denied boarding	60	71	1	3	1	0	0	0	1	0	2	2
	Refusal to transport	50	47	5	8	7	1	0	0	3	4	3	1
	Carrier-operated loyalty programs	60	82	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1
	Other	38	64	2	6	1	2	2	5	3	0	2	4
Total		1,779	1,663	89	100	98	55	43	31	68	48	78	91

1. Includes Canadian carriers such as CanJet and Sunwing.
2. While the Agency is required to report on the number and nature of complaints received, it does not have the jurisdiction to deal with air complaints involving quality or level of service issues, such as the attitude of airline staff. These fall solely within the purview of airline management.
3. Similarly, the Agency does not have jurisdiction over issues related to safety, which are referred to Transport Canada.

APPENDIX D

AIR Licensing and Charters

TABLE 9

**Air carriers
by nationality**

	Carriers holding Agency licences at year-end	
	2007	2007-08
Canadian	733	719
U.S.	666	655
Other	137	138
Total	1,536	1,512

TABLE 10A

**Licence authority
held by
nationality at
December 31, 2007**

	Canadian					U.S.	Other	Total
	Aircraft Class							
Services	Small	Medium	Large	All Cargo	Total			
Domestic	716	19	14	47	796	–	–	796
Non-scheduled international	314	18	14	32	378	656	107	1,141
Scheduled international	11	31	116	68	226	49	76	351
Total	1,041	68	144	147	1,400	705	183	2,286

TABLE 10B

Licence
authority held
by nationality at
March 31, 2008

	Canadian					U.S.	Other	Total
	Aircraft Class							
Services	Small	Medium	Large	All Cargo	Total			
Domestic	701	19	15	46	781	–	–	781
Non-scheduled international	311	18	15	31	375	645	107	1,127
Scheduled international	11	31	119	69	230	47	78	355
Total	1,023	68	149	146	1,386	692	185	2,263

TABLE 11

Air licensing
activities initiated
by applicant

	Applications completed	
	2007	2007-08
New licences	172	154
Amendment of licences	651	765
Suspensions	137	150
Cancellations	69	70
Reinstatements	25	21
Exemptions/Rulings	147	140
Total	1,201	1,300

TABLE 12

Air licensing
activities initiated
by the Agency

	2007	2007-08
Suspensions	192	209
Cancellations	100	105
Reinstatements	67	73
Total	359	387

TABLE 13		2007	2007-08
Charter permits issued (Canadian and foreign originating)	Passenger non-resaleable entity charters	110	101
	Cargo non-resaleable entity charters	150	141
	Passengers resaleable	949	974
	Total	1,209	1,216
	Additional statistics		
	Exemptions granted to the charter regulations	604	517
	Amendments to charter permits	231	280

TABLE 14		2007	2007-08
Charter flight notifications	Canada – U.S. charters		
	Canadian-originating (non-resaleable passenger)	566	574
	Canadian originating (cargo)	72	83
	United States originating (passenger)	453	570
	United States originating (cargo)	565	550
	Other international charters		
	Foreign originating (passenger)	79	83
	Foreign originating (cargo)	89	95
	Total	1,824	1,955

APPENDIX E

RAIL Transportation

TABLE 15		2007	2007-08
Railway infrastructure and construction	Agreements processed – railway crossings	181	171
	Decisions – railway crossings	4	6
	Approvals – railway line locations and construction of railway crossings	5	5
	Reviews of existing Decisions/Orders	8	10
	Notices of railway discontinuance received	4	8
	Complaints on railway discontinuance received	1	1
	Net salvage value determinations	1	5
	New or modified certificates of fitness issued	7	8

APPENDIX F

MARINE Transportation

TABLE 16		2007	2007-08
New applications for licences of foreign ships	Received	163	164
	Approved	144	141
	Denied	3	6
	Withdrawn	15	16
	Dismissed	1	1

APPENDIX G

ACCESSIBLE Transportation

TABLE 17

Disputes involving
the mobility
of persons
with disabilities

	2007	2007-08
New Applications	54	62
Cases carried forward from previous years	63	67
Cases resolved through facilitation	26	28
Cases resolved through mediation	7	8
Cases resolved through formal adjudication rulings	5	10
Cases withdrawn	9	11
Cases closed	2	10

APPENDIX H

TABLE 18

Enforcement
Activities

	2007	2007-08
Periodic Inspections		
Air Carriers	271	232
Passenger Terminals	29	34
Targeted Investigations Program	33	32
Total Contraventions	85	81
Monetary Penalties	2	3
Informal Warnings	73	69
Formal Warnings	9	6

APPENDIX I

CASES before the Courts

Pending as of March 31, 2008

Federal Court of Appeal

<p><i>Court</i> <i>File No.:</i> 08-A-11</p>	<p>Air Canada, Jazz Air LP, as represented by its general partner, Jazz Air Holdings GP Inc. carrying on business as Air Canada Jazz and WestJet v. Canadian Transportation Agency and the Estate of Eric Norman, Joanne Neubauer and the Council of Canadians with Disabilities</p> <p>Application for leave to appeal Agency Decision No. 6-AT-A-2008 dated January 10, 2008 in the matter of an application pursuant to section 172 of the <i>Canada Transportation Act</i> (Act) concerning the fares and charges to be paid by persons with disabilities who require additional seating to accommodate their disabilities to travel by air on domestic air services.</p>	<p>Leave to appeal process ongoing.</p>
<p><i>Court</i> <i>File No.:</i> 08-A-13</p>	<p>Canadian Pacific Railway Company v. Canadian Transportation Agency and Attorney General of Canada</p> <p>Application for leave to appeal Agency Decision No. LET-R-12-2008 dated January 12, 2008 and Decision No. LET-R-24-2008 dated January 31, 2008 relating to actual hopper car maintenance costs.</p>	<p>Leave to appeal process ongoing.</p>
<p><i>Court</i> <i>File No.:</i> 08-A-14</p>	<p>Canadian National Railway Company v. Canadian Wheat Board, Government of the Province of Saskatchewan, Government of the Province of Manitoba, James Richardson International Limited, Viterra, Cargill Limited and Canadian Transportation Agency</p> <p>Application for leave to appeal Agency Decision No. 20-R-2008 dated January 18, 2008 in the matter of a complaint filed by the Canadian Wheat Board pursuant to sections 26, 27 and sections 113 to 116 of the Act for an order requiring CN to fulfill its level of service obligations for the receiving, carrying and delivering of grain; and a request for an interim order pursuant to subsection 28(2) of the Act suspending CN's advance products programs for the crop year 2007-2008 until further order of the Agency.</p>	<p>Leave to appeal process ongoing.</p>

<i>Court</i>	Canadian National Railway Company v. North West Terminal Ltd., Government of the	Leave to appeal process ongoing.
<i>File No.:</i>	Province of Saskatchewan, James Richardson International Limited and Canadian	
08-A-15	Transportation Agency	

Application for leave to appeal Agency Decision No. 22-R-2008 dated January 18, 2008 in the matter of a complaint filed by North West Terminal Ltd. pursuant to sections 26, 27 and sections 113 to 116 of the Act for an order requiring CN to fulfill its level of service obligations for the receiving, carrying and delivering of grain; and a request for an interim order pursuant to subsection 28(2) of the Act suspending CN's advance products programs for the crop year 2007-2008 until further order of the Agency.

<i>Court</i>	Canadian National Railway Company v. North East Terminal Ltd., Government	Leave to appeal process ongoing.
<i>File No.:</i>	of the Province of Saskatchewan, Government of the Province of Manitoba, James	
08-A-16	Richardson International Limited and Canadian Transportation Agency	

Application for leave to appeal Agency Decision No. 21-R-2008 dated January 18, 2008 in the matter of a complaint filed by North East Terminal Ltd. pursuant to sections 26, 27 and sections 113 to 116 of the Act for an order requiring CN to fulfill its level of service obligations for the receiving, carrying and delivering of grain; and a request for an interim order pursuant to subsection 28(2) of the Act suspending CN's advance products programs for the crop year 2007-2008 until further order of the Agency.

<i>Court</i>	Canadian National Railway Company v. Paterson Grain, Government of the	Leave to appeal process ongoing.
<i>File No.:</i>	Province of Manitoba, James Richardson International Limited and Canadian	
08-A-17	Transportation Agency	

Application for leave to appeal Agency Decision No. 25-R-2008 dated January 18, 2008 in the matter of a complaint filed by Paterson Grain pursuant to sections 26, 27 and sections 113 to 116 of the Act for an order requiring CN to fulfill its level of service obligations for the receiving, carrying and delivering of grain; and a request for an interim order pursuant to subsection 28(2) of the Act suspending CN's advance products programs for the crop year 2007-2008 until further order of the Agency.

Court
File No.:
08-A-18

Canadian National Railway Company v. Parrish & Heimbecker Limited, Government of the Province of Alberta, Government of the Province of Saskatchewan, Government of the Province of Manitoba, James Richardson International Limited and Canadian Transportation Agency

Leave to appeal
process ongoing.

Application for leave to appeal Agency Decision No. 23-R-2008 dated January 18, 2008 in the matter of a complaint filed by Parrish & Heimbecker, Limited pursuant to sections 26, 27 and sections 113 to 116 of the Act for an order requiring CN to fulfill its level of service obligations for the receiving, carrying and delivering of grain; and a request for an interim order pursuant to subsection 28(2) of the Act suspending CN's advance products programs for the crop year 2007-2008 until further order of the Agency.

Court
File No.:
08-A-19

Canadian National Railway Company v. Providence Grain Group Inc., Government of the Province of Alberta, James Richardson International Limited and Canadian Transportation Agency

Leave to appeal
process ongoing.

Application for leave to appeal Agency Decision No. 24-R-2008 dated January 18, 2008 in the matter of a complaint filed by Providence Grain Group Inc. pursuant to sections 26, 27 and sections 113 to 116 of the Act for an order requiring CN to fulfill its level of service obligations for the receiving, carrying and delivering of grain; and a request for an interim order pursuant to subsection 28(2) of the Act suspending CN's advance products programs for the crop year 2007-2008 until further order of the Agency.

Court
File No.:
08-A-22

Canadian National Railway Company v. Canadian Transportation Agency and Attorney General of Canada

Leave to appeal
process ongoing.

Application for leave to appeal Agency Decision No. 67-R-2008 dated February 19, 2008 in the matter of the determination by the Agency of the 2007-2008 volume-related composite price index required for Western grain revenue caps pursuant to Part III, Division VI of the Act.

<i>Court File No.: 08-A-26</i>	Canadian Pacific Railway Company v. Canadian Transportation Agency and Attorney General of Canada Application for leave to appeal Agency Decision No. 67-R-2008 dated February 19, 2008 in the matter of the determination by the Agency of the 2007-2008 volume-related composite price index required for Western grain revenue caps pursuant to Part III, Division VI of the Act.	Leave to appeal process ongoing.
<i>Court File No.: A-367-07</i>	Air Canada v. Canadian Transportation Agency and James Hou Appeal of Agency Decision No. 156-C-A-2007 in the matter of a complaint by James Hou with respect to the refusal by Air Canada to carry him on Air Canada Flight No. AC156 from Vancouver, British Columbia to Toronto, Ontario on July 30, 2006, and on any Air Canada flights from Vancouver, British Columbia to Toronto, Ontario on July 31, 2006.	Appeal process ongoing.
<i>Court File No.: A-355-07</i>	Canadian National Railway Company and Canadian Pacific Railway Company v. Canadian Transportation Agency and Southern Ontario Locomotive Restoration Society Appeal of Agency Decision No. LET-R-57-2007 dated March 30, 2007 in which the Agency dismissed an objection made by CN that the application by the Southern Ontario Locomotive Restoration Society for a determination of the net salvage value of a portion of the CASO Subdivision was filed late and could not be entertained by the Agency.	Appeal to be heard in Montréal on April 10, 2008.
<i>Court File No.: A-220-07</i>	Canadian National Railway Company v. Canadian Transportation Agency Appeal of Agency Decision No. 719-R-2006 dated December 29, 2006 in which the Agency determined CN's revenue for the movement of grain and CN's maximum grain revenue entitlement for the crop year 2006-2007.	Appeal was heard on March 13, 2008. – Awaiting judgement.

<p><i>Court</i></p> <p><i>File No.:</i> A-541-07</p>	<p>Canadian National Railway Company v. Municipality of Greenstone</p> <p>Appeal of Agency Decision No. 357-R-2007 dated July 13, 2007 in the matter of the complaint filed by the Municipality of Greenstone concerning the requirements set out in Part III, Division V of the Act, relating to the sale, lease and transfer by CN of the Kinghorn Subdivision, in the province of Ontario.</p>	<p>Appeal process ongoing.</p>
<p><i>Court</i></p> <p><i>File No.:</i> A-546-07</p>	<p>Canadian National Railway Company v. Canadian Transportation Agency</p> <p>Appeal of Agency Decision No. 388-R-2007 dated July 31, 2007 in the matter of the determination by the Agency of the 2007-2008 volume-related composite price index required for Western grain revenue caps established pursuant to Part III, Division VI, of the Act and in the matter of Bill C-11, which received Royal Assent on June 22, 2007, and specifically, Clause 57 of Bill C-11 which allows for adjustment to the volume-related composite price index for the maintenance of hopper cars used for the movement of Western grain.</p>	<p>Appeal process ongoing – to be consolidated with Court File No. A-42-08.</p>
<p><i>Court</i></p> <p><i>File No.:</i> A-42-08</p>	<p>Canadian Pacific Railway Company v. Canadian Transportation Agency</p> <p>Appeal of Agency Decision No. 388-R-2007 dated July 31, 2007 in the matter of the determination by the Agency of the 2007-2008 volume-related composite price index required for Western grain revenue caps established pursuant to Part III, Division VI, of the Act and in the matter of Bill C-11, which received Royal Assent on June 22, 2007, and specifically, Clause 57 of Bill C-11 which allows for adjustment to the volume-related composite price index for the maintenance of hopper cars used for the movement of Western grain.</p>	<p>Appeal process ongoing – to be consolidated with Court File No. A-546-07.</p>

Closed from January 1, 2007 to March 31, 2008

Federal Court of Appeal

Court **Lufthansa German Airlines v. Canadian Transportation Agency and Mohammed Omar**
File No.: **Satari**
A-658-05

Appeal of Agency Decision No. 388-C-A-2005 dated June 22, 2005 in the matter of a complaint filed by Mohammed Omar Satari concerning the refusal by Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft (Lufthansa German Airlines) to refund certain tickets issued for travel between points in Canada and points outside Canada.

By judgment dated February 1, 2007, the appeal was allowed.

Court **Aeroflot – Russian Airlines v. Canadian Transportation Agency**
File No.:
07-A-14

Application for leave to appeal Agency Decision No. 108-C-A-2007 dated March 8, 2007 in the matter of a complaint filed by Alok Chawla against Aeroflot-Russian Airlines related to difficulties encountered while travelling from Toronto, Ontario, Canada to Mumbai, India on August 28, 2005.

Action abandoned by Applicant.

Court **Canadian Pacific Railway Company v. Canadian Transportation Agency**
File No.:
A-160-06

Appeal of Agency Decision No. 755-R-2005 dated December 30, 2005 which set out the Agency's determination of CPR's revenues for the movement of Western grain for the crop year 2004-2005.

By judgment dated June 14, 2007, the appeal was allowed.

Court **Nanaimo Port Authority v. Canadian Transportation Agency et al.**
File No.:
A-465-06

Appeal of Agency Decision No. 370-W-2006 dated June 30, 2006 by which the Agency ordered that the Nanaimo Port Authority replace its current passenger fee tariff and that, in developing a new tariff, the Appellant not consider that certain payments made under lease agreements be equated with fees under section 49 of the *Canada Marine Act*.

By judgment dated May 29, 2007, the appeal was dismissed.

Court
File No.:
06-A-51

The Canadian Shipowners Association v. Great Lakes Pilotage Authority and Canadian Transportation Agency

Application for leave to appeal Agency Decision No. 555-W-2006 dated October 13, 2006 in the matter of the proposed tariff of pilotage charges published by the Great Lakes Pilotage Authority on May 20, 2006 and the notice of objection filed by the Canadian Shipowners Association.

The application for leave to appeal was dismissed on January 31, 2007.

Court
File No.:
A-177-07

Canadian Pacific Railway Company v. Canadian Transportation Agency and ATCO Pipelines a division of ATCO Gas and Pipelines Ltd.

Appeal of Agency Decision No. 709-R-2006 dated December 22, 2006 by which the Agency authorized ATCO Pipelines to construct various above-ground valves within the exclusive right of way of the Appellant pursuant to subsection 101(3) of the Act. This appeal was heard on January 15, 2008.

Appeal dismissed.

Supreme Court of Canada

Court
File No.:
30909

Council of Canadians with Disabilities v. VIA Rail Canada Inc.

Appeal of Federal Court of Appeal judgment dated March 2, 2005 relating to the appeal of Agency Decision Nos. 175-AT-R-2003 and 620-AT-R-2003 wherein the Agency determined that certain aspects of VIA Rail's Renaissance passenger rail cars posed undue obstacles to the mobility of persons with disabilities and ordered corrective measures.

By judgment dated March 23, 2007, the appeal was allowed and the Agency's Decision was restored.

Dossier
du tribunal
n° 06-A-51

Association des armateurs canadiens c. l'Administration de pilotage des Grands Lacs et l'Office des transports du Canada

Requête en autorisation d'appel de la décision de l'Office n° 555-W-2006 en date du 31 octobre 2006 relative au projet de tarif des droits de pilotage publié par l'Administration de pilotage des Grands Lacs, le 20 mai 2006, et à l'avis d'opposition déposé par l'Association des armateurs canadiens.

Le tribunal a refusé la demande de requête en autorisa-
tion d'appel le
31 janvier 2007.

Dossier
du tribunal
n° A-177-07

Chemin de fer Canadien Pacifique Limitée c. l'Office des transports du Canada et ATCO Pipelines, une division d'ATCO Gas and Pipelines Ltd.

Appel de la décision de l'Office n° 709-R-2006 datée du 22 décembre 2006, selon laquelle l'Office autorisait ATCO Pipelines à construire diverses installations comprenant une valve hors sol sur l'emprise exclusive de l'appelant en vertu du paragraphe 101(3) de la Loi. Cet appel a été entendu le 15 janvier 2008.

Cour suprême du Canada

Dossier
du tribunal
n° 30909

Conseil des Canadiens avec déficience c. VIA Rail Canada Inc.

Appel du jugement de la Cour d'appel fédérale daté du 2 mars 2005 relativement à l'appel des décisions de l'Office n°s 175-AT-R-2003 et 620-AT-R-2003 dans lesquelles l'Office a établi que certaines particularités des voitures de chemin de fer de passagers Renaissance de VIA Rail Inc. constituaient des obstacles abusifs aux déplacements des personnes ayant une déficience et a prescrit des mesures correctives.

L'appel a été
accueilli le
23 mars 2007,
et les décisions
de l'Office ont
été confirmées.

Dossiers clos, du 1^{er} janvier 2007 au 31 mars 2008

Cour d'appel fédérale

Dossier
du tribunal
n° A-658-05
Appel de la décision de l'Office n° 388-C-A-2005 en date du 22 juin 2005 relative à la plainte déposée par Mohammed Omar Satari concernant le refus de Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft (Lufthansa German Airlines) de rembourser certains billets pour un voyage entre des points au Canada et des points à l'étranger.

L'appel a été
accueilli le
1^{er} février 2007.

Dossier
du tribunal
n° 07-A-14
Requête en autorisation d'appel de la décision de l'Office n° 108-C-A-2007 datée du 8 mars 2007 relative à une plainte déposée par Alok Chawla contre Aeroflot-Russian Airlines concernant les difficultés qu'il a éprouvées à l'occasion de son voyage de Toronto (Ontario), Canada, à Mumbai, en Inde, le 28 août 2005.

Action abandonnée
par le requérant.

Dossier
du tribunal
n° A-160-06
Appel de la décision de l'Office n° 755-R-2005 datée du 30 décembre 2005 relative au calcul par l'Office des revenus du CP pour le transport du grain de l'Ouest pendant la campagne agricole 2004 2005.

L'appel a été
accueilli le
14 juin 2007.

Dossier
du tribunal
n° A-465-06
Appel de la décision de l'Office n° 370-W-2006 datée du 30 juin 2006 selon laquelle l'Office a enjoint l'Administration portuaire de Nanaimo de remplacer son tarif actuel de droits par passager et, qu'en établissant un nouveau tarif, l'appelant ne doit pas oublier que certains paiements faits aux termes des conventions de location ne constituent pas un paiement des droits fixés en vertu de l'article 49 de la *Loi maritime du Canada*.

L'appel a été
rejeté le
29 mai 2007.

Dossier
du tribunal
n° A-541-07

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. la Municipalité de Greenstone
Appel de la décision de l'Office n° 357-R-2007 datée du 13 juillet 2007 relative à la plainte déposée par la Municipalité de Greenstone concernant les exigences de la section V de la partie III de la Loi portant sur la vente, la location et le transfert par le CN de la subdivision Kinghorn, dans la province de l'Ontario.

Procédure d'appel
en cours.

Dossier
du tribunal
n° A-546-07

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. l'Office des transports du Canada
Appel de la décision de l'Office n° 388-R-2007 en date du 31 juillet 2007 relative au calcul de l'Office de l'indice des prix composite afférent au volume pour 2007-2008 requis aux fins de l'établissement des plafonds de revenu pour le transport du grain de l'Ouest aux termes de la section VI de la partie III de la Loi, et relative au projet de loi C-11, qui a reçu la sanction royale le 22 juin 2007, et plus particulièrement à l'article 57 du projet de loi C-11 qui prévoit l'ajustement de l'indice des prix composite afférent au volume pour l'entretien des wagons-trémies servant au transport du grain de l'Ouest.

Procédure d'appel
en cours – à joindre
au dossier du tribunal
n° A-42-08.

Dossier
du tribunal
n° A-42-08

Chemin de fer Canadien Pacifique Limited c. l'Office des transports du Canada
Appel de la décision de l'Office n° 388-R-2007 en date du 31 juillet 2007 relative au calcul de l'Office de l'indice des prix composite afférent au volume pour 2007-2008 requis aux fins de l'établissement des plafonds de revenu pour le transport du grain de l'Ouest aux termes de la section VI de la partie III de la Loi, et relative au projet de loi C-11, qui a reçu la sanction royale le 22 juin 2007, et plus particulièrement à l'article 57 du projet de loi C-11 qui prévoit l'ajustement de l'indice des prix composite afférent au volume pour l'entretien des wagons-trémies servant au transport du grain.

Procédure d'appel
en cours – à joindre
au dossier du tribunal
n° A-546-07.

<p>Dossier du tribunal n° 08-A-26</p>	<p>Chemin de fer Canadien Pacifique Limitée c. l'Office des transports du Canada et le procureur général du Canada Requête en autorisation d'appel de la décision de l'Office n° 67-R-2008 datée du 19 février 2008 relative à la détermination de l'Office concernant l'indice des prix composite afférent au volume de 2007-2008 requis pour les plafonds de revenu pour le transport du grain de l'Ouest en vertu de la partie III, section VI de la Loi.</p>	<p>Requête en autorisation d'appel en cours.</p>
<p>Dossier du tribunal n° A-367-07</p>	<p>Air Canada c. l'Office des transports du Canada et James Hou Appel de la décision de l'Office n° 156-C-A-2007 relative à une plainte déposée par James Hou concernant le refus d'Air Canada de le transporter à bord de son vol n° AC156 entre Vancouver (Colombie-Britannique) et Toronto (Ontario) le 30 juillet 2006, et à bord de ses vols entre Vancouver (Colombie-Britannique) et Toronto (Ontario) le 31 juillet 2006.</p>	<p>Procédure d'appel en cours.</p>
<p>Dossier du tribunal n° A-355-07</p>	<p>Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada et Chemin de fer Canadien Pacifique Limitée c. l'Office des transports du Canada et la Southern Ontario Locomotive Restoration Society Appel de la décision de l'Office n° LET-R-57-2007 en date du 30 mars 2007, dans laquelle l'Office a écarté l'objection du CN qui soulignait que la demande déposée par la Southern Ontario Locomotive Restoration Society, en vue de faire déterminer la valeur nette de récupération d'une partie de la subdivision CASO, avait été présentée en retard et qu'elle ne pouvait pas être entendue par l'Office.</p>	<p>L'appel sera entendu à Montréal le 10 avril 2008.</p>
<p>Dossier du tribunal n° A-220-07</p>	<p>Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. l'Office des transports du Canada Appel de la décision de l'Office n° 719-R-2006 en date du 29 décembre 2006, dans laquelle l'Office a déterminé le revenu du CN pour le mouvement du grain et le revenu admissible maximal du CN pour le mouvement du grain au cours de la campagne agricole 2006-2007.</p>	<p>L'appel a été entendu à Montréal le 13 mars 2008 – jugement en attente.</p>

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Parrish & Heimbecker Limited, Saskatchewan, le gouvernement de la province de la
International Limited et l'Office des transports du Canada

Requête en
autorisation
d'appel en cours.

Requête en autorisation d'appel de la décision de l'Office n° 23-R-2008 datée du 18 janvier 2008 relative à une plainte déposée par Parrish & Heimbecker Limited en vertu des articles 26, 27 et 113 à 116 de la Loi concernant un arrêté exigeant du CN qu'il s'acquitte de ses obligations concernant le niveau de service, au titre de la réception, du transport et de la livraison du grain; ainsi qu'une requête pour un arrêté provisoire en vertu du paragraphe 28(2) de la Loi en vue d'interrompre l'exécution des programmes d'offre de wagons pour affectation générale du CN pour la campagne agricole 2007-2008 jusqu'à nouvel ordre de l'Office.

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Providence Grain Group Inc., le gouvernement de la province de l'Alberta, James Richardson International Limited et l'Office des transports du Canada

Requête en
autorisation
d'appel en cours.

Requête en autorisation d'appel de la décision de l'Office n° 24-R-2008 datée du 18 janvier 2008 relative à une plainte déposée par Providence Grain Group Inc. en vertu des articles 26, 27 et 113 à 116 de la Loi concernant un arrêté exigeant du CN qu'il s'acquitte de ses obligations concernant le niveau de service, au titre de la réception, du transport et de la livraison du grain; ainsi qu'une requête pour un arrêté provisoire en vertu du paragraphe 28(2) de la Loi en vue d'interrompre l'exécution des programmes d'offre de wagons pour affectation générale du CN pour la campagne agricole 2007-2008 jusqu'à nouvel ordre de l'Office.

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. l'Office des transports du Canada et le procureur général du Canada

Requête en
autorisation
d'appel en cours.

Requête en autorisation d'appel de la décision de l'Office n° 67-R-2008 datée du 19 février 2008 relative à la détermination de l'Office concernant l'indice des prix composite afférent au volume de 2007-2008 requis pour les plafonds de revenu pour le transport du grain de l'Ouest en vertu de la partie III, section VI de la Loi.

Dossier
du tribunal
n° 08-A-15

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. North West Terminal Ltd., le gouvernement de la province de la Saskatchewan, James Richardson International Limitée et l'Office des transports du Canada

Requête en
autorisation
d'appel en cours.

Requête en autorisation d'appel de la décision de l'Office n° 22-R-2008 datée du 18 janvier 2008 relative à une plainte déposée par la société North West Terminal Ltd. en vertu des articles 26, 27 et 113 à 116 de la Loi concernant un arrêté exigeant du CN qu'il s'acquitte de ses obligations concernant le niveau de service, au titre de la réception, du transport et de la livraison du grain; ainsi qu'une requête pour un arrêté provisoire en vertu du paragraphe 28(2) de la Loi en vue d'interrompre l'exécution des programmes d'offre de wagons pour affectation générale du CN pour la campagne agricole 2007-2008 jusqu'à nouvel ordre de l'Office.

Dossier
du tribunal
n° 08-A-16

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. la société North East Terminal Ltd., le gouvernement de la province de la Saskatchewan, James Richardson International Limitée et l'Office des transports du Canada

Requête en
autorisation
d'appel en cours.

Requête en autorisation d'appel de la décision de l'Office n° 21-R-2008 datée du 18 janvier 2008 relative à une plainte déposée par la société North East Terminal Ltd. en vertu des articles 26, 27 et 113 à 116 de la Loi concernant un arrêté exigeant du CN qu'il s'acquitte de ses obligations concernant le niveau de service, au titre de la réception, du transport et de la livraison du grain; ainsi qu'une requête pour un arrêté provisoire en vertu du paragraphe 28(2) de la Loi en vue d'interrompre l'exécution des programmes d'offre de wagons pour affectation générale du CN pour la campagne agricole 2007-2008 jusqu'à nouvel ordre de l'Office.

Dossier
du tribunal
n° 08-A-17

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Paterson Grain, le gouvernement de la province du Manitoba, James Richardson International Limitée et l'Office des transports du Canada

Requête en
autorisation
d'appel en cours.

Requête en autorisation d'appel de la décision de l'Office n° 25-R-2008 datée du 18 janvier 2008 relative à une plainte déposée par Paterson Grain en vertu des articles 26, 27 et 113 à 116 de la Loi concernant un arrêté exigeant du CN qu'il s'acquitte de ses obligations concernant le niveau de service, au titre de la réception, du transport et de la livraison du grain; ainsi qu'une requête pour un arrêté provisoire en vertu du paragraphe 28(2) de la Loi en vue d'interrompre l'exécution des programmes d'offre de wagons pour affectation générale du CN pour la campagne agricole 2007-2008 jusqu'à nouvel ordre de l'Office.

CAS devant les tribunaux

En suspens au 31 mars 2008

Cour d'appel fédérale

Dossier	Air Canada, Jazz Air S.E.C., représentée par son commandité, Commandité Gestion Jazz	Requête en autorisation d'appel de la décision de l'Office n° 6-AT-A-2008 datée du 10 janvier 2008 relative à une demande en vertu de l'article 172 de la Loi sur les transports au Canada (la Loi) concernant le prix et les frais que doivent payer les personnes ayant une déficience lorsqu'elles ont besoin d'un siège supplémentaire, en raison de leur déficience, pour pouvoir effectuer un vol intérieur.
n° 08-A-11 du tribunal	Air Inc. exerçant son activité sous les noms Air Canada Jazz et WestJet c. l'Office des transports du Canada et la succession de Eric Norman, Joanne Neubauer et le Conseil des Canadiens avec déficiences	

Dossier	Chemin de fer Canadien Pacifique Limitée c. l'Office des transports du Canada et le procureur général du Canada	Requête en autorisation d'appel de la décision de l'Office n° LET-R-12-2008 datée du 12 janvier 2008 et de la décision n° LET-R-24-2008 datée du 31 janvier 2008 relativement aux coûts réels d'entretien des wagons-trémies.
n° 08-A-13 du tribunal		

Dossier	Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. la Commission canadienne du blé, Manitoba, James Richardson International Limitée, Viterro, Cargill Limited et l'Office des transports du Canada	Requête en autorisation d'appel de la décision de l'Office n° 20-R-2008 datée du 18 janvier 2008 relative à une plainte déposée par la Commission canadienne du blé en vertu des articles 26, 27 et 113 à 116 de la Loi concernant un arrêté exigeant du CN qu'il s'acquitte de ses obligations concernant le niveau de service, au titre de la réception, du transport et de la livraison du grain; ainsi qu'une requête pour un arrêté provisoire en vertu du paragraphe 28(2) de la Loi en vue d'interrompre l'exécution des programmes d'offre de wagons pour affectation générale du CN pour la campagne agricole 2007-2008 jusqu'à nouvel ordre de l'Office.
n° 08-A-14 du tribunal	Manitoba, James Richardson International Limitée, Viterro, Cargill Limited et l'Office des transports du Canada	

Transports ACCESSIBLES

ANNEXE G

TABLEAU 17			Différends sur les possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience	
			Nouvelles demandes	62
			Cas reportés des années antérieures	67
			Cas réglés par facilitation	28
			Cas réglés par médiation	8
			Jugements par processus de règlement formel	10
			Cas retirés	11
			Cas fermés	10
2007-2008	2007			

TABLEAU 18			Application de la loi	
			Inspections périodiques	
			Transporteurs aériens	232
			Gares et aéroports de passagers	34
			Programme des enquêtes ciblées	32
			Total d'infractions	81
			Sanctions pécuniaires	3
			Avertissements informels	69
			Avertissements formels	6
2007-2008	2007			

Transport FERROVIAIRE

Infrastructure
et construction
ferroviaires

TABLEAU 15	2007	2007-2008
Ententes traitées – passages à niveau	181	171
Décisions – passages à niveau	4	6
Approbations – emplacement de voie ferrée et construction de passages à niveau	5	5
Examens de décisions et arrêtés existants	8	10
Avis de cessation d'exploitation de lignes de chemin de fer reçus	4	8
Plaintes reçues sur la cessation d'exploitation de lignes de chemin de fer	1	1
Déterminations de la valeur nette de récupération	1	5
Nombre de certificats d'aptitude nouveaux ou modifiés ayant été délivrés	7	8

Transport MARITIME

Nouvelles
demandes de
permis pour des
navires étrangers

TABLEAU 16	2007	2007-2008
Reçues	163	164
Approuvées	144	141
Refusées	3	6
Retirées	15	16
Rejetées	1	1

TABLEAU 14			Avis de vol d'affrètement	
Affrètements Canada - É.-U.				
			2007	2007-2008
Vols en provenance du Canada (vols de passagers, non revendables)			566	574
Vols en provenance du Canada (marchandises)			72	83
Vols en provenance des États-Unis (passagers)			453	570
Vols en provenance des États-Unis (marchandises)			565	550
Autres affrètements internationaux				
Vols en provenance de l'étranger (passagers)			79	83
Vols en provenance de l'étranger (marchandises)			89	95
Total			1 824	1 955

**Permis
d'affrètement
de livrés (vois
en provenance
du Canada et
de l'étranger)**

Licences - activités à la demande de l'Office

TABLEAU 11
Licences
aériennes –
activités
demandées par
les requérants

Demandes remplies		
2007	2007-2008	
Nouvelles licences	172	154
Modifications de licences	651	765
Suspensions	137	150
Annulations	69	70
Rétablissements	25	21
Exemptions/jugements	147	140
Total	1 201	1 300

TABLEAU 10B
Licences détenues
par nationalité au
31 mars 2008

Services	Canadien			E.-U.	Autres	Total			
	Catégorie d'aéronefs								
	Petits	Moyens	Gros						
Total	Intérieur	701	19	15	46	781	—	—	781
	International à la demande	311	18	15	31	375	645	107	1 127
	International régulier	11	31	119	69	230	47	78	355
	Total	1 023	68	149	146	1 386	692	185	2 263

Licences et affrètements AÉRIENS

TABEAU 9

Nationalité des transporteurs aériens

Transporteurs titulaires d'une licence de l'Office à la fin de l'exercice	2007	2007-2008			Total
Canadiens	733	719			
Américains	666	655			
Autres nationalités	137	138			
	1 536	1 512			

TABEAU 10A

Licences détenues par nationalité au 31 décembre 2007

Services	Catégorie d'aéronefs				E.-U.	Autres	Total	
	Canadien							
	Petits	Moyens	Gros	Tout-cargo				
Intérieur	716	19	14	47	796	-	-	796
International à la demande	314	18	14	32	378	656	107	1 141
International régulier	11	31	116	68	226	49	76	351
Total	1 041	68	144	147	1 400	705	183	2 288

TABLEAU 88
Catégories
de plaintes –
principaux
transporteurs
aériens canadiens
en 2006-2007
et en 2007-2008

	2006-2007		2007-2008		2006-2007	2007-2008	2006-2007	2007-2008	2006-2007	2007-2008	2006-2007	2007-2008	2006-2007	2007-2008	2006-2007	2007-2008	2006-2007	2007-2008																																																																																																																															
Air Canada (y compris Jazz)	Air Transat	SkyService	WestJet	Zoom	Autres	Qualité du service ²	727	643	40	36	40	24	15	7	24	11	19	34	Perturbations des vols	307	248	14	22	19	7	11	4	11	19	16	21	Bagages	265	264	9	11	11	9	9	14	Billetterie	126	118	11	5	6	2	6	7	7	4	20	7	Réservations	80	70	2	6	5	3	1	4	4	1	5	3	Sécurité ³	66	56	5	3	8	2	3	1	3	0	1	4	Refus d'embarquement	60	71	1	3	1	0	0	0	0	1	0	2	2	Refus de transport	50	47	5	8	7	1	0	0	0	3	4	1	Programmes de fidélisation des transporteurs	60	82	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	Autres	38	64	2	6	1	2	2	5	3	0	0	4	Total	1 779	1 663	89	100	98	55	43	31	68	48	78	91

1. Inclut des transporteurs canadiens comme CanJet et Sunwing.
2. Même si l'Office est tenu de faire rapport sur le nombre et la nature des plaintes reçues, il n'est pas habilité à traiter les plaintes relatives à la qualité du service ou au niveau de service des transporteurs aériens, comme l'attitude du personnel des compagnies aériennes. Ces plaintes sont régies seulement par la direction de la compagnie aérienne.
3. De même, l'Office n'est pas habilité à traiter les questions relatives à la sécurité, lesquelles sont soumises à Transports Canada.

Catégories de plaintes – principaux transporteurs aériens canadiens en 2006¹ et en 2007

TABLEAU 8A	Air Canada		Air Transat		SkyService		WestJet		Zoom		Autres ²	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007
Qualité du service ³	641	831	40	45	67	45	12	30	9	15	32	32
Perturbations des vols	260	320	14	22	22	18	10	15	14	13	19	19
Bagages	234	311	14	11	15	12	3	7	13	9	10	10
Billetterie	127	127	12	6	5	5	11	5	5	15	15	15
Réservations	84	81	2	6	8	5	4	6	0	5	3	3
Sécurité ⁴	62	70	5	4	17	6	1	3	0	1	3	3
Refus d'embarquement	61	72	1	0	0	1	0	1	0	2	2	2
Refus de transport	47	58	6	9	6	3	1	0	3	1	3	3
Programmes de fidélisation des transporteurs	60	83	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1
Autres	46	62	2	6	3	2	7	2	1	3	0	0
Total	1 622	2 015	96	109	143	97	69	48	73	45	65	83

1. Les statistiques peuvent varier légèrement par rapport aux années précédentes en raison de la nature dynamique de la base de données sur le suivi des plaintes qui change selon l'état des plaintes.
2. Inclut des transporteurs canadiens comme CanJet et Sunwing.
3. Même si l'Office est tenu de faire rapport sur le nombre et la nature des plaintes reçues, il n'est pas habilité à traiter les plaintes relatives à la qualité du service ou au niveau de service des transporteurs aériens, comme l'attitude du personnel des compagnies aériennes. Ces plaintes sont régies seulement par la direction de la compagnie aérienne.
4. De même, l'Office n'est pas habilité à traiter les questions relatives à la sécurité, lesquelles sont soumises à Transports Canada.

Catégories de
plaintes – tous
les transporteurs
en 2007-2008

TABLEAU 7B	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Qualité du service ¹	1 335	1 083	1 030
Bagages	520	467	470
Perturbations des vols	469	499	440
Billetterie	210	245	209
Réservations	137	155	135
Sécurité ²	112	95	88
Refus d'embarquement	86	90	105
Refus de transport	97	101	88
Programmes de fidélisation des transporteurs aériens	68	65	89
Autres	59	61	113
Total	3 093	2 661	2 767

1. Même si l'Office est tenu de faire rapport sur le nombre et la nature des plaintes reçues, il n'est pas habilité à traiter les plaintes relatives à la qualité du service ou au niveau de service des transporteurs aériens, comme l'attitude du personnel des compagnies aériennes. Ces plaintes sont régies seulement par la direction de la compagnie aérienne.
2. De même, l'Office n'est pas habilité à traiter les questions relatives à la sécurité, lesquelles sont soumises à Transports Canada.

Catégories
de plaintes – tous
les transporteurs
en 2007

TABLEAU 7A	2005	2006	2007
Qualité du service ²	1 509	1 079	1 267
Bagages	533	444	532
Perturbations des vols	587	470	535
Billetterie	232	242	238
Réservations	129	178	142
Sécurité ³	110	103	111
Refus d'embarquement	79	91	100
Refus de transport	83	105	109
Programmes de fidélisation des transporteurs aériens	77	64	90
Autres	86	66	114
Total	3 425	2 842	3 238

1. Les statistiques peuvent varier légèrement par rapport aux années précédentes en raison de la nature dynamique de la base de données sur le suivi des plaintes qui change selon l'état des plaintes.
2. Même si l'Office est tenu de faire rapport sur le nombre et la nature des plaintes reçues, il n'est pas habilité à traiter les plaintes relatives à la qualité du service ou au niveau de service des transporteurs aériens, comme l'attitude du personnel des compagnies aériennes. Ces plaintes sont régies seulement par la direction de la compagnie aérienne.
3. De même, l'Office n'est pas habilité à traiter les questions relatives à la sécurité, lesquelles sont soumises à Transports Canada.

Plaintes contre des transporteurs aériens des E.-U. et de l'UE ayant fait l'objet d'une enquête

1. Une plainte contre plusieurs transporteurs équivaut à une plainte pour chaque transporteur visé par la plainte en question.
2. Globespan a commencé à offrir des vols en partance et en provenance du Canada en mai 2007.
3. Ne comprend pas de statistiques lorsque aucun transporteur particulier n'est visé par une plainte.
4. Comprend les entreprises dont les totaux sont trop minimes pour être relevés séparément.

TABLEAU 6B			
Plaintes contre des transporteurs aériens des E.-U. et de l'UE ayant fait l'objet d'une enquête			
Etats-Unis			
2005-2006	2006-2007	2007-2008	
36	38	29	Union européenne
61	110	112	

Plaintes contre des transporteurs aériens étrangers¹ ayant fait l'objet d'une enquête

TABLEAU 6B			
Plaintes contre des transporteurs aériens étrangers ¹ ayant fait l'objet d'une enquête			
Total			
2005-2006	2006-2007	2007-2008	
11	21	26	British Airways
0	0	21	Globespan ²
14	27	15	Air France
7	30	12	Alitalia
9	7	9	KLM
8	3	8	Royal Air Maroc
3	5	7	Delta Airlines
3	6	7	Air India
9	8	6	American Airlines
7	5	6	US Airways
4	9	5	United
6	4	5	Cubana
85	75	85	Autres ^{3, 4}

Plaintes contre des transporteurs aériens étrangers¹ en 2007 ayant fait l'objet d'une enquête

TABLEAU 5A	2005	2006	2007
British Airways	10	21	26
Globespan ³	—	—	20
Air France	6	30	20
Alitalia	6	31	12
KLM	7	9	9
Delta Airlines	3	3	8
Air India	2	6	8
American Airlines	7	7	7
US Airways	7	6	6
Austrian Airlines	4	2	5
SATA Internacional	1	2	5
Etihad Airways	0	3	5
Autres ^{4, 5}	100	85	92
Total	153	205	223

Plaintes contre des transporteurs aériens des É.-U. et de l'UE¹ en 2007 ayant fait l'objet d'une enquête

TABLEAU 6A	2005	2006	2007
États-Unis	36	38	32
Union européenne	52	110	120

1. Une plainte contre plusieurs transporteurs équivaut à une plainte pour chaque transporteur visé par la plainte en question.
2. Les statistiques peuvent varier légèrement par rapport aux années précédentes en raison de la nature dynamique de la base de données sur le suivi des plaintes qui change selon l'état des plaintes.
3. Globespan a commencé à offrir des vols en partance et en provenance du Canada en mai 2007.
4. Ne comprend pas de statistiques lorsque aucun transporteur particulier n'est visé par une plainte.
5. Comprend les entreprises dont les totaux sont trop minimes pour être relevés séparément.

TABLEAU 1A
Plaintes contre
des transporteurs
canadiens¹ ayant
fait l'objet
d'une enquête
en 2007

	2005	2006	2007
Air Canada (y compris Air Canada Jazz)	344	374	310
Air Transat	38	26	41
Zoom Airlines	22	17	16
SkyService	27	28	16
WestJet	9	12	12
Sunwing ³	—	4	12
CanJet ⁴	2	9	3
Autres ^{5, 6}	57	4	10
Total	499	474	420

TABLEAU 1B
Plaintes contre
des transporteurs
canadiens¹ ayant
fait l'objet
d'une enquête
en 2007-2008

	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Air Canada (y compris Air Canada Jazz)	385	334	310
Air Transat	40	26	38
Zoom Airlines	20	17	18
SkyService	33	22	14
WestJet	15	10	8
Sunwing ³	0	7	17
CanJet ⁴	3	9	2
Autres ^{5, 6}	10	7	5
Total	506	432	412

1. Une plainte contre plusieurs transporteurs équivaut à une plainte pour chaque transporteur visé par la plainte en question.
2. Les statistiques peuvent varier légèrement par rapport aux années précédentes en raison de la nature dynamique de la base de données sur le suivi des plaintes qui change selon l'état des plaintes.

3. Sunwing a commencé à offrir un service régulier en novembre 2005.
4. CanJet a cessé d'offrir un service régulier le 10 septembre 2006.
5. Ne comprend pas de statistiques lorsque aucun transporteur particulier n'est visé par une plainte.
6. Comprend les entreprises dont les totaux sont trop minimes pour être relevés séparément.

**Charge de travail
relative aux plaintes
en 2007-2008**

TABLEAU 3B			
Plaintes soumises aux transporteurs			
2005-2006	2006-2007	2007-2008	
Plaintes reportées des années antérieures	212	145	158
Nouvelles plaintes	573	569	429
Plaintes ayant fait l'objet d'un règlement entre le plaignant et le transporteur	453	427	433
Plaignants insatisfaits de la réponse du transporteur	187	129	100
Plaintes en instance à la fin de l'année	145	158	54
Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête par l'Office			
Plaintes reportées des années antérieures	280	393	206
Plaignants insatisfaits après soumission de leur plainte auprès du transporteur	187	129	100
Plaignants insatisfaits après avoir tenté l'approche directe avec le transporteur	487	503	525
Plaintes réglées	561	819	683
Plaintes en instance à la fin de l'année	393	206	148

Plaintes relatives au transport AÉRIEN

TABLEAU 3A Charge de travail relative aux plaintes en 2007

Plaintes soumises aux transporteurs				2005	2006	2007
Plaintes reportées des années antérieures				112	128	74
Nouvelles plaintes				680	532	568
Plaintes ayant fait l'objet d'un règlement entre le plaignant et le transporteur				454	439	490
Plaignants insatisfaits de la réponse du transporteur				210	147	119
Plaintes en instance à la fin de l'année				128	74	33
Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête par l'Office						
Plaintes reportées des années antérieures				345	322	211
Plaignants insatisfaits après soumission de leur plainte auprès du transporteur				210	147	119
Plaignants insatisfaits après avoir tenté l'approche directe avec le transporteur				444	532	524
Plaintes réglées				677	790	696
Plaintes en instance à la fin de l'année				322	211	158

1. Les statistiques peuvent varier légèrement par rapport aux années précédentes en raison de la nature dynamique de la base de données sur le suivi des plaintes qui change selon l'état des plaintes.

Mécanismes alternatifs de RÉSOLUTION DES CONFLITS

TABLEAU 2A		
Cas en médiation en 2007		
Reportés des années antérieures	16	11
Nouvelles médiations	17	43
Fermés durant l'année civile	22	34
En instance à la fin de l'année	11	20
2006	2007	

TABLEAU 2B		
Cas en médiation en 2007-2008		
Reportés des années antérieures	11	18
Nouvelles médiations	23	46
Fermés durant l'année civile	16	46
En instance à la fin de l'année	18	18
2006-2007	2007-2008	

TABLEAU 2C		
Catégories de différends en médiation		
Transports accessibles	10	10
Transport aérien	2	2
Transport ferroviaire	41	33
Transport maritime	1	1
2007	2007-2008	

Jugements de l'OFFICE

TABLEAU 1A							Jugements uniques par les membres ¹
	Arrêts	Décisions	Permis	Décisions définitives par lettre	Décisions provisaires	Total des jugements	
2007	407	656	1 253	37	219	2 572	
2007-2008	433	640	1 255	34	206	2 568	

TABLEAU 1B			Dossiers fermés au moyen de décisions quasi judiciaires et de jugements/ déterminations administratifs
	Différends réglés par des moyens formels ²	Jugements et déterminations administratifs	
2007	143	2 530	
2007-2008	145	2 532	

1. Les jugements uniques peuvent viser plus d'un cas. Les jugements pour un cas en particulier peuvent également comprendre plusieurs formes de jugements.
2. Certains cas peuvent être réglés par un même jugement.

ANNEXES



Sujet	Dispositions actuelles	Détails opérationnels	Question abordée dans le projet de loi suivant :
Avis d'interruption ou de réduction de service	Article 64	L'article 64 de la Loi prévoit l'obligation de donner un avis public avant qu'un transporteur aérien cesse d'exploiter ou réduise certains services de transport aérien intérieurs.	Projet de loi C-11 : Retirer les dispositions contradictoires concernant les exigences sur les avis publics.
Avis d'interruption ou de réduction de service	Article 64	Un licencié peut demander à l'Office d'écourter la période d'avis public, mais l'Office tente de déterminer si le détenteur de la licence a permis aux élus des administrations municipales ou locales de se réunir et de discuter avec lui de l'effet de l'interruption ou de la réduction proposée du service.	Projet de loi C-11 : Une fois la disposition en vigueur, permettre à l'Office de prendre des règlements afin de veiller à ce que les pratiques publicitaires des compagnies aériennes soient suffisamment transparentes pour permettre aux consommateurs de connaître le prix réel des vols à l'intérieur ou en partance du Canada.
Publicité relative aux prix du transport aérien	Article 64	Les prix des services aériens annoncés ne représentent souvent qu'une fraction du coût total du billet et ne comprennent pas les suppléments pour le carburant et pour les assurances, les frais d'améliorations aéroportuaires, le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien ni les taxes applicables.	Projet de loi C-11 : Une fois la disposition en vigueur, permettre à l'Office de prendre des règlements afin de veiller à ce que les pratiques publicitaires des compagnies aériennes soient suffisamment transparentes pour permettre aux consommateurs de connaître le prix réel des vols à l'intérieur ou en partance du Canada.

Sujet	Dispositions actuelles	Défis opérationnels	Question abordée dans le projet de loi suivant :
Prix des vols intérieurs	Article 66 Le libellé a suscité des difficultés à l'Office pour obtenir l'information pertinente nécessaire aux décisions relatives aux allégations de prix déraisonnables sur des routes non concurrentielles. En outre, il a restreint indûment sa capacité de tenir compte de certains facteurs pour tirer des conclusions lors de ses enquêtes.		Projet de loi C-11 : Habilliter l'Office à considérer toute information ou facteur qu'il juge pertinent afin de faire une évaluation complète d'une plainte et contraindre un transporteur à produire toute information qu'il juge pertinente.
Divulgateion de l'information sur les tarifs	Article 67 Les transporteurs aériens doivent mettre un exemplaire de leur tarif à la disposition du public seulement dans leurs bureaux et ils ne sont pas tenus de publier les conditions de transport sur leur site Web.		Projet de loi C-11 : Exiger des transporteurs aériens offrant des services intérieurs d'afficher leurs conditions de transport dans tout site Web qu'ils utilisent pour vendre leurs services intérieurs. Permettre à l'Office de prendre des règlements pour obliger les titulaires d'une licence ou les transporteurs à publier les conditions de transport de leurs services aériens internationaux dans leur site Web s'ils l'utilisent pour vendre ces services. Obliger les transporteurs aériens à apposer à leurs bureaux, dans un endroit bien en vue, une affiche sur laquelle on indique aux passagers que leur tarif, notamment les conditions de transport, sont à la disposition du public pour consultation.

Sujet	Dispositions actuelles	Défis opérationnels	Question abordée dans le projet de loi suivant :
Arbitrage de l'offre finale (AOF)	Article 161	Les taux et les conditions assujettis à l'AOF peuvent ne pas représenter tous les coûts ferroviaires connexes des expéditeurs et toutes les conditions; les expéditeurs sont préoccupés par les coûts rajoutés à la suite des décisions d'AOF qui augmentent les dépenses liées au transport des marchandises.	Étendre à des groupes d'expéditeurs l'arbitrage de l'offre finale concernant des questions communes à tous les expéditeurs et ayant trait aux taux ou aux conditions de transport de marchandises, lorsque les expéditeurs présentent une offre conjointe. Permettre la suspension d'un processus d'arbitrage de l'offre finale si les deux parties consentent à recourir à la médiation.
Transfert et cessation d'exploitation	Article 140 à 146.1	Diverses questions liées à l'absence d'exigences de donner un préavis plus long au ministre, à l'Office et aux gouvernements touchés et la participation de l'Office à des cas de transfert et de cessation d'exploitation de lignes. La modification des dispositions relatives à la valeur nette de récupération permettrait à l'Office de tenir compte de plus de facteurs, notamment dans les cas d'enlèvement de l'infrastructure afin de réduire le trafic sur la ligne.	Élargir les dispositions concernant les transferts de lignes de chemin de fer et la cessation, dans les zones urbaines, de l'exploitation de couloirs ferroviaires qui pourraient être utilisés pour le transport en commun urbain. Par ailleurs, les gouvernements et les sociétés de transport en commun urbain peuvent dorénavant demander à l'Office de déterminer la valeur nette de récupération avant d'accepter l'offre d'une compagnie de chemin de fer pour l'acquisition d'une ligne de chemin de fer.
Dommages résultant de la construction ou des activités des chemins de fer	Paragraphe 95(2)	Disposition sur les dommages minimes causés par les chemins de fer, mais aucun mécanisme pour la tenue d'enquêtes par un organisme de réglementation à la suite de plaintes sur le bruit ou les vibrations.	Attribuer à l'Office le pouvoir de régler les plaintes relatives au bruit et aux vibrations attribuables à la construction ou à l'exploitation de chemins de fer et de services ferroviaires voyageurs.

Par ailleurs, le transporteur doit publier les conditions de transport sur son site Web, s'il l'utilise pour vendre le service de transport aérien. Grâce à cette plus grande transparence, les passagers seront ainsi mieux informés de leurs droits et obligations, et les parties sauront davantage à quoi s'attendre, réduisant ainsi le nombre de différends et améliorant l'expérience des voyageurs.

Le formulation des tarifs peut parfois être technique et difficile à suivre, alors le client risque de ne pas comprendre les conditions rattachées au transport aérien. Compte tenu de l'attention que suscitent les tarifs à l'heure actuelle, et pour veiller à ce que les transporteurs utilisent un langage que les clients peuvent comprendre, l'Office va communiquer avec les transporteurs et leurs associations de l'industrie afin de rendre la formulation plus claire.

La période du rapport

Aux termes de la Loi, l'Office est tenu de préparer chaque année un rapport sur ses activités, en plus d'une évaluation de la Loi et d'un rapport sur le nombre et la nature des plaintes relatives au transport aérien. Ce rapport doit être présenté au gouverneur en conseil, par l'intermédiaire du ministre des Transports et, par la suite, est déposé à chaque chambre du Parlement. La Loi peut être interprétée soit selon une année civile, soit selon une année financière, mais l'Office a toujours opté pour la première, à savoir l'année civile se terminant le 31 décembre.

À l'instar de tous les ministères et autres organismes du gouvernement fédéral, l'Office des transports du Canada a l'obligation de déposer au Parlement son Rapport ministériel sur le rendement en fonction de l'année financière. Les différentes périodes pour les deux rapports pourraient susciter la confusion auprès du public à propos du rendement de l'Office et, pour une si petite organisation, cette façon de faire signifie un important chevauchement des efforts.

Pour le présent rapport annuel, l'Office a donc choisi de produire ses rapports en fonction de l'année financière, soit pour l'exercice 2007-2008 qui s'est terminé le 31 mars 2008. Les parties narratives du rapport renvoient principalement aux activités qui ont eu lieu au cours de l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2008, et lorsque nécessaire, celles ayant eu lieu depuis le 1^{er} janvier 2007. Pour fins de comparaison, les statistiques détaillées dans les annexes reflètent les activités de l'année civile 2007 et de l'année financière 2007-2008.

Le site Web de l'Office, à l'adresse www.otc.gc.ca, est accessible au public en tout temps et les statistiques y seront désormais mises à jour régulièrement afin de mieux informer la population canadienne.



Dans le cadre du présent rapport au Parlement, tel que le prévoit la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office doit intégrer « son évaluation de l'effet de la présente loi et des difficultés rencontrées dans l'application de celle-ci ».

Diverses parties du présent rapport font état des modifications à la Loi que le Parlement a adoptées en 2007 et en 2008.

Le projet de loi C-11, *Loi modifiant la Loi sur les transports au Canada et la Loi sur la sécurité ferroviaire et d'autres lois en conséquence*, a reçu la sanction royale en juin 2007.

Le projet de loi C-8, *Loi modifiant la Loi sur les transports au Canada (transport ferroviaire)*, a reçu la sanction royale en février 2008.

Les modifications portent sur de nombreux défis auxquels l'Office a dû faire face dans l'exécution de la Loi, comme il en est question dans ses rapports annuels, depuis l'entrée en vigueur de la Loi en 1996.

Dans les diverses parties du présent rapport sont décrites les modifications à la *Loi sur les transports au Canada* que le Parlement a adoptées en 2007 et en 2008.

Conditions relatives aux tarifs

Les pages qui suivent renferment un résumé de ces défis et des modifications législatives apportées pour les relever. Pour une description détaillée de ces défis, consulter le site Web de l'Office à l'adresse www.otc.gc.ca.

Dans le cadre de son mandat élargi, l'Office s'emploie à mettre en œuvre et à surveiller les changements législatifs indiqués aux pages 13 à 15 du présent rapport. Il s'occupera par ailleurs de deux initiatives liées à son mandat et à la Loi actuelle comme suit :

Comme l'indiquent les modifications apportées à la Loi, les transporteurs sont tenus de poser à leurs bureaux, dans un endroit bien en vue, une affiche indiquant que les tarifs intérieurs, qui rentrent dans les conditions de transport et constituent le contrat de transport, sont à la disposition du public pour consultation.





ÉVALUATION de la **LOI**

Permis d'exploitation de navires étrangers en eaux canadiennes

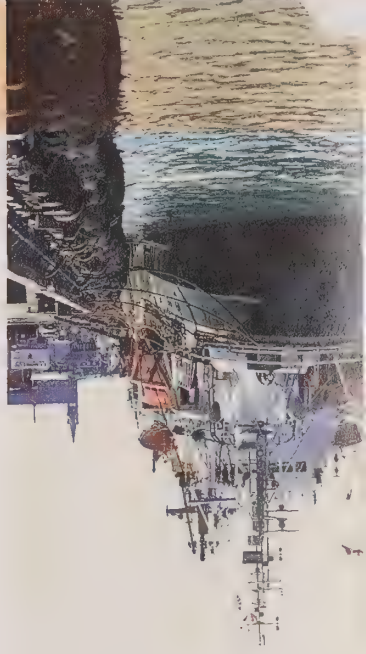
En 2007-2008, l'Office a traité 164 demandes de permis pour que des navires étrangers puissent mener des activités dans les eaux canadiennes. Après avoir déterminé qu'aucun navire canadien n'était à la fois adapté et disponible pour offrir le service, l'Office a approuvé 141 demandes, en a rejeté 6 et retiré 16. Une demande a été retournée pour raison conjecturale. En vertu de la *Loi sur le cabotage*, les permis approuvés par l'Office ont été délivrés par le ministre de la Sécurité publique.

Performant, mais dispendieux

En 2007, la Great Lakes Feeder Lines Inc. a demandé un permis pour exploiter le *CFL Prospect*, un porte-conteneurs immatriculé aux Pays-Bas, afin d'offrir un service exclusif d'approvisionnement de conteneurs entre Halifax, Montréal et Hamilton, d'août 2007 à juillet 2008. La compagnie McKeil Marine Limited a déposé un avis d'opposition dans lequel elle indiquait que son navire battant pavillon canadien, le *Kathryn Spirit*, pouvait offrir le service. Dans sa décision, l'Office a jugé que le *Kathryn Spirit* était techniquement en mesure d'offrir le service, mais à un coût de fonctionnement beaucoup plus élevé, et qu'il ne convenait pas du point de vue économique ou commercial.

L'Office a su concilier les intérêts et les préoccupations de l'exploitant canadien avec les aspirations de la compagnie canadienne qui ouvre la voie à un nouveau service avec un navire sur mesure qu'aucun exploitant canadien actuel n'a dans sa flotte. L'Office a déterminé que le service ne pouvait être fourni qu'au moyen d'un navire moderne sur mesure, armé d'un équipage canadien, et dont le seuil de coûts peut être respecté pour un service commercialement viable.

En 2007-2008, l'Office a traité 164 demandes de permis pour que des navires étrangers puissent mener des activités dans les eaux canadiennes.



Temps de transit

Après l'acquisition de BC Rail par le CN en 2004, le Tribunal de la concurrence a établi comme exigence que l'Office surveille le temps de transit du CN pour la livraison des wagons sur les voies de l'ancienne BC Rail, entre le Nord de la Colombie-Britannique et les points d'interconnexion de Vancouver. Depuis le 1^{er} janvier 2007, l'Office a publié ses huitième à onzième rapports, couvrant les périodes du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008, et les a présentés au CN, aux transporteurs de liaison à Vancouver et au Bureau de la concurrence.

Examens prévus par la loi et autres études L'Office a réalisé la première étude approfondie depuis 1998 de la Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes (CUC). La CUC définit les méthodes comptables et le cadre de classification des comptes des

L'Office a mené à bien un examen exhaustif du *Guide des frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements*. Ce document est destiné aux chemins de fer de catégorie I assujettis à la réglementation fédérale pour établir la facturation relative aux systèmes et ouvrages de franchissement routiers, et au sujet desquels les parties se sont entendues, ou qui sont autorisés par un arrêté de l'Office.

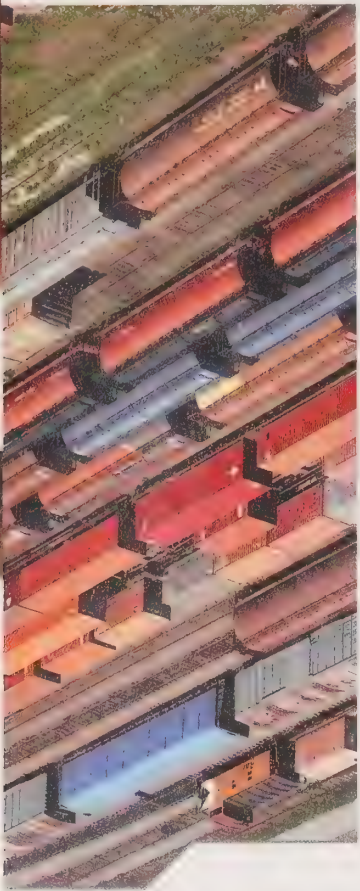
EXAMEN EXHAUSTIF

compagnies de chemin de fer canadiennes, et explique comment consigner les statistiques d'exploitation. Ce guide est utilisé pour répondre aux exigences de réglementation actuelles et prévues de l'Office et d'autres ministères fédéraux. L'examen nous permettra autant que possible de voir à la conformité aux principes comptables généralement reconnus de façon à ce que les données provenant des compagnies de chemin de fer canadiennes soient exactes et pertinentes.

Le processus de consultation vise à recueillir les commentaires de toutes les compagnies de chemin de fer relevant de l'autorité législative du Parlement du Canada.

La première phase de l'étude devrait être achevée en 2008.

L'Office a amorcé, en 2007, un examen prévu par la loi du Règlement qui énonce les conditions de l'interconnexion du trafic ferroviaire, c'est-à-dire le transfert du trafic des lignes d'une compagnie de chemin de fer à celles d'une autre compagnie. Le Règlement s'applique aux taux d'interconnexion du trafic lorsque le point d'origine ou le point de destination est situé dans un rayon de 30 kilomètres de l'interconnexion. L'examen devrait se terminer en 2008.



Coûts ferroviaires

Pour une grande partie des demandes de réglementation, l'Office a recours à des estimations des coûts d'exploitation et des coûts du capital du CN et du CP.

Le modèle d'estimation repose sur des données relatives à plus de 400 facteurs fournies par les compagnies de chemin de fer et que l'Office approuve. Ce modèle peut notamment servir pour régler les différends relatifs aux services et aux taux ferroviaires, établir les prix d'interconnexion, déterminer les frais généraux servant au calcul des coûts de construction et d'entretien des franchissements et prévoir les répercussions d'éventuels changements à la politique sur les transports.

Le coût du capital correspond au rendement que les investisseurs attendent des fonds qu'ils investissent dans une entreprise. Selon la Loi et les règlements applicables, il s'agit des coûts économiques pour l'exploitation ferroviaire. Fixés annuellement, les taux du coût du capital servent dans le calcul de l'indice des prix à partir duquel on détermine le plafond de revenu des compagnies pour le transport du grain de l'Ouest, ainsi que d'autres éléments du calcul des coûts ferroviaires.

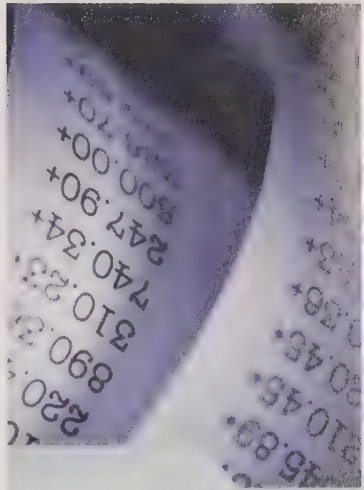
Certificats d'aptitude

Pour la campagne agricole 2007-2008, les taux du coût du capital pour le CN et le CP servant au calcul de leur plafond de revenu étaient respectivement de 8,68 % et de 8,12 %.

Après avoir reçu les preuves pertinentes que la compagnie disposait d'une assurance responsabilité adéquate à l'égard des tiers, l'Office a délivré à la Great Canadian Railtour Company Ltd. un nouveau certificat d'aptitude afin qu'elle puisse exploiter un chemin de fer. La compagnie prévoyait exploiter un train touristique sur les voies du CP, entre Vancouver et Banff ou Calgary, et sur les voies du CN, entre Vancouver et Jasper, entre Vancouver et Whistler, et entre Whistler et Jasper en passant par Prince George.

En outre, l'Office a approuvé des changements à huit certificats d'aptitude afin de tenir compte des changements survenus dans les activités ferroviaires, et a procédé à deux annulations.

Une liste des compagnies ferroviaires canadiennes de compétence fédérale est disponible sur le site Web de l'Office à l'adresse www.otc.gc.ca.



Le coût du capital correspond au rendement que les investisseurs attendent des fonds qu'ils investissent dans une entreprise. Selon la Loi et les règlements applicables, il s'agit des coûts économiques pour l'exploitation ferroviaire.

Dans le cadre de ce programme, l'Office détermine le revenu admissible maximal (ou plafond de revenu) pour le CN et le CP, ainsi que leur revenu réel, puis les compare.

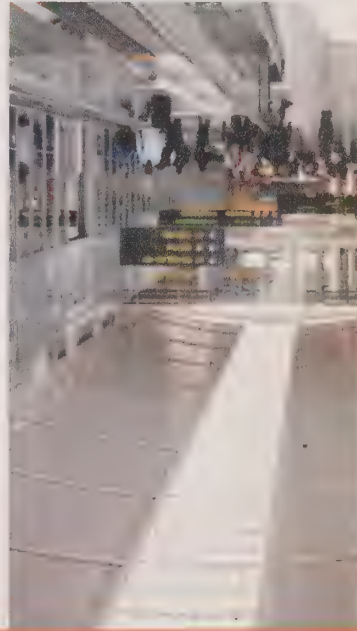
Le 28 décembre 2007, l'Office a annoncé que les revenus du CP pour le transport du grain en 2006-2007 s'élevaient à 437 107 995 \$, alors que son plafond était de 433 347 642 \$, soit un surplus de 3 760 353 \$. L'Office a donc ordonné au CP de verser le montant excédentaire, auquel s'ajoutait une pénalité de 5 %, soit 188 018 \$, à la Fondation de recherches sur le grain de l'Ouest. Dans le cas du CN, les revenus tirés du transport du grain pour la campagne agricole 2006-2007 ont été de 416 917 074 \$, soit 2 105 869 \$ de moins que son plafond de revenu fixé à 419 022 943 \$.

Pour effectuer le calcul des plafonds de revenu, l'Office a recours à un « indice des prix composite afférent au volume » basé sur les changements de prix au chapitre de la main-d'œuvre, du carburant, du matériel et de l'entrée de capitaux. D'ailleurs, ce calcul complexe a fait l'objet de plusieurs annonces, par l'Office, en 2007 et en 2008 :

- Le 27 avril, une décision de l'Office fixait l'indice à 1,161 1 pour la campagne agricole 2007-2008.

- Le 28 juin 2007, à la suite de l'adoption du projet de loi C-11 le 22 juin, et à la demande du ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités, un avis de l'Office annonçait son intention d'ajuster en une seule fois l'indice en fonction des coûts réels que doivent supporter les compagnies de chemin de fer pour l'entretien des wagons-trémies.
 - Le 1^{er} août 2007, après que le CN et le CP ont indiqué ne pas être convaincus de la portée juridique de cet avis, l'Office décidait d'établir un indice provisoire de 1,0884.
 - Le 19 février 2008, à la suite de consultations auprès de l'industrie et du gouvernement, l'Office fixait un indice final de 1,0639 pour la campagne agricole 2007-2008. Cette mesure représente une réduction de 72,2 millions de dollars des plafonds de revenu de 2007-2008, ce qui revient à 2,59 \$ par tonne en se fondant sur les 27,85 millions de tonnes métriques prévues. Par l'ajustement, on a retiré les coûts historiques pour l'entretien des wagons-trémies qui étaient intégrés dans les plafonds de revenu, et on les a remplacés par les coûts supportés.
- Le CN et le CP ont demandé l'autorisation, auprès de la Cour d'appel fédérale, d'en appeler de la décision du 19 février.





Santé financière

En 2007-2008, l'Office a examiné la santé financière de quatre demandeurs canadiens souhaitant offrir des services de transport intérieur ou international au moyen d'aéronefs de plus de 39 sièges. L'Office voulait ainsi s'assurer que ces demandeurs avaient des chances raisonnables de réussir, afin de minimiser les interruptions du service et de protéger les consommateurs. Comme les quatre demandeurs ont prouvé qu'ils avaient suffisamment de liquidités pour pouvoir assumer, pendant une période de 90 jours, l'ensemble des coûts de lancement et des frais d'exploitation et frais généraux, l'Office a donné son aval.

Propriété et contrôle canadiens

En 2007-2008, l'Office a examiné le dossier de 77 demandeurs canadiens qui se proposaient d'exploiter ou exploitaient déjà des services aériens intérieurs ou internationaux. Cinq examens ont donné lieu à d'importantes enquêtes en raison de la complexité de la structure du capital social de la compagnie, ou de la présence d'actionnaires minoritaires ou d'associés non canadiens susceptibles de contrôler le demandeur. Après vérification que les compagnies étaient de propriété au Canada, et qu'au moins 75 % de leurs actions assorties d'un droit de vote étaient détenues et contrôlées par des Canadiens, l'Office a approuvé 74 demandes et en a refusé 3 parce que les compagnies n'étaient pas canadiennes.

Suppléments pour le carburant

En 2007-2008, l'Office s'est penché à trois reprises sur la question des suppléments pour le carburant pour les transporteurs aériens. Il a d'abord autorisé les transporteurs à ajouter un supplément pour le carburant aux billets émis le ou avant le 31 octobre 2007 ou le ou avant le 31 mars 2008. Il a par ailleurs autorisé l'application du supplément aux billets émis le ou avant le 31 octobre 2008.

Chose certaine, le coût du carburant demeurera un facteur dont tiendront compte les transporteurs aériens au moment de fixer leurs prix.

Transport ferroviaire

Plafonds de revenu pour le transport du grain de l'Ouest

Pour chaque campagne agricole, qui prend fin le 31 juillet, l'Office réglemente les revenus que réalisent le CN et le CP pour le transport du grain de l'Ouest.

Le programme vise à fournir un régime souple d'établissement des prix tout en protégeant les expéditeurs de grain et les agriculteurs.

Par ailleurs :

- 115 décisions et arrêts relativement aux accords et arrangements bilatéraux de transport aérien ont été rendus.

De ce nombre,

- 67 touchaient le partage de codes de vol ou la location d'aéronefs avec équipage, 42 concernaient des demandes d'autorisation extrabilatérales.

Application de la loi

Les agents chargés de l'application de la loi ont, en 2007-2008, terminé l'inspection périodique de 232 transporteurs aériens canadiens titulaires d'une licence délivrée par l'Office et de 34 gares et aérobares.

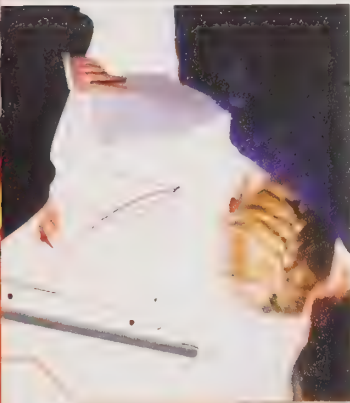
Par ces inspections, ils vérifient que les dispositions de la *Loi sur les transports au Canada* et ses règlements sont appliquées. Chaque transporteur aérien canadien fait l'objet d'au moins une inspection tous les trois ans. Les gares et aérobares sont inspectées pour déterminer si le personnel détient le niveau de formation prescrit pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience.

Aux termes du programme des enquêtes ciblées, 32 autres particuliers et exploitants aériens ont fait l'objet d'une enquête pour infraction possible. Deux compagnies et un particulier se sont vu imposer des sanctions pécuniaires pour avoir exploité un service aérien public sans être titulaire d'une licence, qui constitue l'infraction la plus grave.

Dans le dernier cas, une personne travaillant pour une pourvoirie dans le Nord de la Colombie-Britannique utilisait son aéronef privé pour transporter des chasseurs vers des camps de chasse en région éloignée. Le particulier n'avait ni licence, assurance responsabilité ou document d'aviation canadien, qui sont tous requis pour exploiter un service aérien public au pays.

Sur l'ensemble des inspections, 78 ont permis de déceler des infractions à la Loi. L'Office a donné 69 avertissements informels pour des infractions mineures et 6 avertissements formels.

AUX TERMES
DU PROGRAMME
DES ENQUÊTES
CIBLÉES,
32 AUTRES
PARTICULIERS
ET EXPLOITANTS
AÉRIENS ONT FAIT
L'OBJET D'UNE
ENQUÊTE POUR
INFRACTION
POSSIBLE.



Les discussions ont porté sur les villes desservies, les capacités proposées, les règles d'établissement des prix, ainsi que les clauses administratives et opérationnelles, et celles liées à la conduite des affaires.

Les accords de type « ciel ouvert », qui sont conformes à la politique « ciel bleu » du Canada sur le transport aérien international, ont contribué à multiplier les occasions de service aérien entre le Canada et les voyageurs, les expéditeurs et les entreprises du pays, leur offrant du coup davantage d'options.

Chaque nouvel accord permet à un nombre illimité de transporteurs aériens d'un pays ou l'autre d'exploiter des services aériens réguliers de passagers ou tout-cargo aussi souvent que désiré, en provenance et à destination de l'un ou l'autre des pays. Les transporteurs aériens peuvent ou pourront également prendre des passagers et des marchandises dans le territoire de l'autre partenaire et les transporter vers un pays tiers dans le cadre d'un service en provenance ou à destination de leur territoire de résidence.

Les accords permettent aux compagnies aériennes de réagir rapidement aux conditions du marché en ajustant leurs prix et la fréquence de leurs services.



Un accord exhaustif entre le Canada et l'UE, qui régirait les relations entre le Canada et les 27 pays membres de l'UE en ce qui a trait au transport aérien, pourrait affermir les relations aériennes actuelles qu'entretient le Canada avec les pays d'Europe et permettre l'accès à de nouveaux marchés.

L'accord ciel ouvert négocié en 2006 entre le Canada et les États-Unis est entré en vigueur en 2007. Il permet aux transporteurs canadiens de passagers et de fret d'utiliser le vaste marché américain en tant que plateforme pour servir d'autres pays, et vice versa, leur ouvrant ainsi les portes à de nouveaux marchés et services, à des prix plus bas et à une plus grande concurrence.

Des transporteurs aériens ont continué de demander l'autorisation de l'Office de servir certains marchés par le partage de codes de vol, pour ainsi commercialiser comme les leurs des vols d'un transporteur partenaire, leur procurant ainsi des moyens supplémentaires de desservir les marchés. Dans d'autres cas, des transporteurs aériens ont demandé à l'Office l'autorisation de louer des aéronefs avec équipage auprès d'autres transporteurs.

Au cours de 2007-2008, l'Office a appliqué les dispositions se rapportant au permis d'exploitation et à la réglementation économique de 77 accords et arrangements bilatéraux.

En 2007-2008, l'Office a reçu :

19 824 propositions de la part de

transporteurs aériens proposant

de modifier ou encore d'ajouter des

prix, des taux, ou des conditions de

voyage à leurs tarifs internationaux

dans le délai prévu par la Loi;

8 143 demandes spéciales de modification

de tarif dans des délais autres que

ceux prévus par la Loi;

98 % des dépôts de tarifs ont été transmis

et traités par voie électronique.

Le personnel de l'Office a en outre renvoyé

27 demandes de tarif aux membres de l'Office

pour qu'ils prennent une décision officielle.

L'Office est de plus en plus préoccupé du

manque de clarté et d'exhaustivité des tarifs.

Dans plusieurs cas, il lui a fallu enjoindre à des

transporteurs de clarifier leurs tarifs et de vérifier

qu'ils cadrent avec leur politique respective.

Avec la nouvelle prescription législative à

l'intention des transporteurs aériens les obligeant

à publier leurs tarifs sur leur site Web, par suite

des modifications apportées à la Loi sur les

transport au Canada en 2007, on veut veiller

d'avantage à ce que les contrats de transport

applicables soient faciles à comprendre et

complets, et rédigés en langage clair.

L'objectif est d'informer les passagers des droits et obligations de chaque partie afin de parer à toute éventualité.

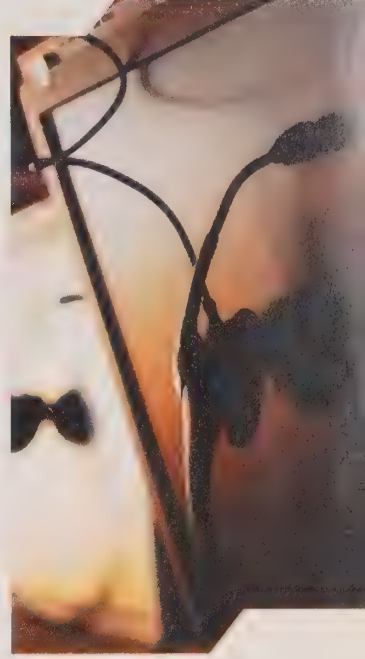
Accords bilatéraux de transport aérien

Depuis le 1^{er} janvier 2007, des représentants de l'Office des transports du Canada se sont joints à l'équipe du gouvernement du Canada afin de négocier des accords bilatéraux de transport aérien qui régissent les services aériens internationaux réguliers et, dans certains cas, des services internationaux affrétés entre les pays, notamment :

- deux cycles de négociations avec l'Union européenne (UE);
- des négociations fructueuses qui ont permis de conclure les accords suivants :
- des accords ciel ouvert avec la Nouvelle-Zélande, l'Irlande et l'Islande;
- des droits de service de transport aérien accrus avec le Japon, la Jordanie, Singapour, la Barbade et le Mexique;
- des nouveaux accords sur le transport aérien avec le Koweït et Panama;
- un arrangement reconduit avec Israël.

Les accords de type « ciel ouvert » ont contribué à offrir davantage d'options aux voyageurs, expéditeurs et entreprises du Canada.





En ce qui a trait aux vols affrétés revendables, qui prévoient le transport de passagers en provenance du Canada, l'Office veille également à la protection des paiements anticipés au moyen d'une lettre de crédit ou d'un accord de garantie selon lesquels tous les paiements anticipés versés par les voyageurs et les affrèteurs doivent être remboursés immédiatement si le transporteur n'effectue pas les vols prévus.

Les activités d'affrètement sont détaillées aux tableaux 13 et 14 de l'annexe D.

Il arrive parfois qu'on demande à un transporteur d'effectuer un vol dans un court délai. Comme l'Office doit d'abord autoriser un tel vol avant qu'il n'ait lieu, il offre un service téléphonique d'urgence 24 heures sur 24 pour les demandes faites en dehors des heures de bureau.

L'Office a traité 372 demandes d'exploitation par l'entremise de ce service, dont 20 devaient être autorisées par les membres de l'Office, afin que des transporteurs détenant une licence d'exploitation d'un service international à la demande puissent exploiter des vols affrétés à la demande, du Canada vers un pays étranger.

Pour que Vols d'espoir et Angel Flight continuent de voler

Les organisations caritatives Vols d'espoir de l'Ontario et Angel Flight de la Colombie-Britannique se chargent d'organiser, pour des particuliers, le transport aérien sans frais vers des établissements de santé afin qu'ils y reçoivent des traitements médicaux. Vols d'espoir compte sur le don de sièges de la part de transporteurs aériens titulaires d'une licence, et les deux organisations font appel à un réseau de pilotes et de propriétaires d'aéronef bénévoles.

Vers la fin du mois de décembre 2006, l'Office a conclu qu'en recourant à des pilotes et à des propriétaires d'aéronef bénévoles, Vols d'espoir et Angel Flight exploitaient des services aériens publics sans détenir la licence exigée. Il leur a ordonné de cesser leurs activités mais, reconnaissant la nature de ces dernières, les a informées qu'il traiterait le plus rapidement possible leur demande respective afin qu'elles puissent reprendre leurs activités.

Au début de l'année 2007, après avoir examiné les documents déposés pour étayer les demandes d'exemption, l'Office a jugé que les organisations répondaient aux exigences réglementaires et a permis à Vols d'espoir et à Angel Flight de reprendre leurs activités.

Des 154 demandes
de nouvelles licences reçues en 2007-2008 :

13 ont été refusées;
 14 ont été retirées; et
 127 ont donné lieu à la délivrance d'une licence.

De ces 127 demandes :
 14 ont été délivrées à 6 demandeurs canadiens aux fins de l'exploitation de services aériens internationaux réguliers assurés au moyen de gros aéronefs (ayant une capacité de plus de 89 passagers) entre le Canada et un autre pays.

Air Canada	Services entre le Canada et le Koweït	la Croatie	la Serbie
Air Transat	Services entre le Canada et la Suisse	la Croatie	la Serbie
SkyService	Services entre le Canada et la Croatie	le Mexique	la Jamaïque
Sunwing Airlines	Services entre le Canada et la Sainte-Lucie	le Mexique	la Jamaïque
WestJet	Services entre le Canada et la République dominicaine	le Mexique	la Jamaïque
Zoom Airlines	Services entre le Canada et l'Italie	le Mexique	la Jamaïque

En plus de ce qui précède, l'Office a également délivré une licence semblable à Air Transat en janvier 2007 pour des services entre le Canada et l'Autriche.

L'Office a également consenti 22 exemptions à l'article 59 de la Loi sur les transports au Canada, autorisant ces nouveaux demandeurs à offrir publiquement ou à vendre des services aériens alors que leur demande de licence est encore à l'étude.

Suivant l'entrée en vigueur de la nouvelle entente entre le Canada et les États-Unis, l'Office a entrepris de délivrer des licences modifiées à l'ensemble des 21 transporteurs canadiens et 668 transporteurs américains.

Les tableaux 9 à 12 de l'annexe D renferment d'autres statistiques sur l'octroi de licences pour des services de transport aérien.

Affrètements

Un service d'affrètement pour vols internationaux est un service international à la demande qui est exploité en vertu d'une entente contractuelle entre un transporteur aérien et un affrèteur. Les transporteurs détenant une licence d'exploitation d'un service international à la demande doivent obtenir un permis-programme ou autre autorisation de l'Office avant d'exploiter des vols affrétés en partance du Canada vers un pays étranger.



Les pages qui suivent renferment des exemples d'activités et de décisions de l'Office ayant trait à chaque mode de transport de compétence fédérale. Pour de plus amples renseignements, consulter le site Web de l'Office à l'adresse www.otc.gc.ca.

Transport aérien

Octroi de licences

En 2007-2008, l'Office a traité 1 687 demandes de licence, y compris des demandes de nouvelles licences, de suspension, d'annulation et de rétablissement. L'Office était tenu de déterminer si le demandeur :

- détenait une assurance responsabilité suffisante;
- était titulaire d'un document d'aviation canadien délivré par Transports Canada;
- était un transporteur de propriété et de contrôle canadiens pour l'exploitation de services aériens canadiens publics;
- satisfaisait à certaines exigences financières s'il propose d'utiliser de moyens ou de gros aéronefs pour le transport de passagers;
- ne satisfaisait plus aux prescriptions de licence.

Dans certains cas, l'Office a suspendu ou annulé une licence à la demande du détenteur de licence.

En 2007-2008, l'Office a rendu 2 532 jugements et déterminations administratifs, dont un grand nombre sont complexes et souvent uniques, afin de régler efficacement le réseau de transport fédéral.

En qualité de tribunal administratif, l'Office a pour mandat d'administrer les dispositions réglementaires économiques des diverses lois du Parlement touchant tous les modes de transport de compétence fédérale. L'Office s'acquitte des responsabilités suivantes :

- délivrer des licences aux transporteurs aériens et des certificats d'aptitude aux transporteurs ferroviaires;
- exécuter les parties des accords relatifs au transport aérien international qui relèvent de sa compétence à titre d'autorité aéronautique du Canada, et prendre part à la négociation de nouveaux accords;
- administrer le régime des plafonds de revenu des compagnies ferroviaires pour le transport du grain de l'Ouest;
- approuver la construction de lignes de chemin de fer;
- protéger les intérêts des exploitants de navires canadiens.

Dans sa politique sur les transports, le gouvernement du Canada encourage le marché à s'autoréglementer dans un contexte concurrentiel, mais il reconnaît que la réglementation est nécessaire lorsque les parties ne se livrent pas une concurrence efficace.

En 2007-2008, l'Office a rendu 2 532 jugements et déterminations administratifs, dont un grand nombre sont complexes et souvent uniques, afin de régler efficacement le réseau de transport fédéral.

L'OFFICE A

POUR MANDAT D'ADMINISTRER

LES DISPOSITIONS

RÉGLEMENTAIRES

ECONOMIQUES

DES DIVERSES LOIS

DU PARLEMENT

TOUCHANT TOUS

LES MODES

DE TRANSPORT

DE COMPÉTENCE

FÉDÉRALE. [...]

RÉGLEMENTATION et DÉTERMINATIONS de L'INDUSTRIE



Différends en transport maritime

Hydravions et traversiers

Des exploitants d'hydravions qui se voyaient facturer 1,50 \$ par passager transporté vers ou depuis le port de Nanaimo, en Colombie-Britannique, ont formulé une plainte à l'Office dans laquelle ils font valoir que l'Administration portuaire de Nanaimo n'impose aucuns frais à leurs concurrents directs et aux traversiers, ou que ces frais sont moins élevés.

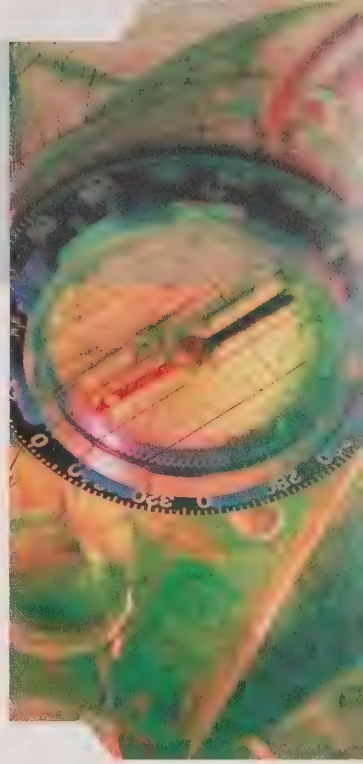
Lorsque l'Office a jugé que tous les passagers devaient être traités de la même manière, l'Administration portuaire en a appelé de la décision devant la Cour d'appel fédérale. Dans son jugement du 29 mai 2007, la Cour a maintenu la décision de l'Office.

Services de pilotage

Le 3 mai 2007, l'Office a fait connaître son jugement concernant la proposition de l'Administration de pilotage des Laurentides d'augmenter son tarif, laquelle avait été publiée le 7 octobre 2006. L'Office a jugé que l'augmentation n'était pas préjudiciable à l'intérêt public.

En 2007-2008, les quatre administrations de pilotage ont publié de nouvelles propositions de tarif. Les administrations des Grands Lacs, des Laurentides ou du Pacifique n'ont reçu aucun avis d'opposition à leur proposition. La Fédération maritime du Canada s'est opposée aux augmentations tarifaires demandées par l'Administration de pilotage de l'Atlantique, mais par la suite, les deux parties se sont entendues pour avoir recours à la médiation de l'Office. Le différend a été réglé avant le début du processus de médiation et l'opposition a été retirée.

En vertu de la *Loi sur le pilotage*, la plupart des navires doivent avoir à leur bord un pilote canadien qualifié pour naviguer à destination ou en partance des principaux ports canadiens et dans certaines voies navigables canadiennes désignées.



Transfert et cessation d'exploitation de lignes de chemin de fer

Greenstone, une collectivité du Nord de l'Ontario, a déposé une plainte selon laquelle le CN avait indiqué, dans son plan triennal, qu'il allait cesser l'exploitation de la subdivision Kinghorn de 195,6 km reliant Greenstone à Thunder Bay. Toutefois, le CN a, par la suite, mis la ligne en vente en excluant un tronçon de 8,1 milles de la voie, et ce, en plein centre de la ligne ferroviaire.

Dans sa décision, l'Office a jugé que, en excluant ce tronçon, le CN conserverait le seul client qui reste sur la ligne, ce qui rendrait difficile la viabilité d'un chemin de fer d'intérêt local. L'Office a conclu que le CN ne s'était pas conformé au processus de cessation d'exploitation et que son action allait à l'encontre de l'intention de la *Loi sur les transports au Canada*. L'un des objectifs principaux du processus consiste à faciliter la vente ou la location de lignes de chemin de fer excédentaires à de nouveaux exploitants, et à éviter l'interruption des services.

Les étapes décrites dans la Loi relativement au transfert ou à la cessation de l'exploitation des lignes de chemin de fer ont été établies pour permettre aux parties d'envisager l'exploitation de chemins de fer d'intérêt local sur ces lignes. Ces étapes visent également à permettre aux expéditeurs qui utilisent ces lignes de prendre

d'autres arrangements si leur ligne cesse d'être exploitée, et à offrir aux différents ordres de gouvernement une occasion d'envisager l'achat de ces lignes. Par conséquent, l'Office a ordonné au CN de recommencer le processus ou de revenir à son plan triennal.

La décision a été portée en appel devant la Cour d'appel fédérale.

L'Office a également reçu des avis de cessation d'exploitation d'une ligne de chemin de fer au Québec et de 7 en Saskatchewan. Au cours de l'année, l'Office s'est penché sur plusieurs demandes de détermination de la valeur nette de récupération, notamment :

- de la subdivision Kinghorn, dans le Nord de l'Ontario;
- d'un tronçon de la subdivision CSX Transportation Inc. à Sarnia (ON);
- d'un tronçon de la subdivision Bromhead (SK) du CP;
- de la subdivision de Radville (SK) du CP;
- de la subdivision CASO, à St. Thomas (ON), appartenant au CN et au CP.



L'Office a révisé 10 de ses décisions ou arrêtés antérieurs portant principalement sur des franchissements routiers, lorsque des circonstances ou des faits pertinents avaient changé.



Dans les décisions que l'Office a rendues en janvier 2008 concernant les plaintes du groupe CARS, l'Office a conclu que le CN a failli à ses obligations quant au niveau de service qu'il devait accorder aux expéditeurs pour des services fournis au cours de la campagne agricole de 2006-2007.

L'Office convient néanmoins que le CN a revu ses programmes en matière de produits céréaliers pour l'exercice 2007-2008, en vue d'améliorer les niveaux de service et de combler les lacunes. L'Office s'est dit préoccupé des lacunes continues au chapitre des services, mais il estime ne pas avoir suffisamment de renseignements pour prendre une décision concernant la campagne agricole de 2007-2008, ordonnant du coup au CN et aux 6 expéditeurs de lui fournir les renseignements concernant le service pour la période d'août 2007 à avril 2008.

Le CN a demandé à la Cour d'appel fédérale l'autorisation d'en appeler des décisions de janvier 2008.

Approbations d'infrastructures et de constructions

En 2007-2008, l'Office a traité 171 ententes déposées par des parties qui avaient mené leurs propres négociations relativement à des

En ce qui a trait à ces cas, l'Office a statué sur :

3	franchissements routiers publics,
2	passages à niveau privés,
1	dossier concernant la répartition des coûts pour un système d'avertissement de passage à niveau.

franchissements ferroviaires. Ces ententes sont devenues des arrêtés de l'Office. Lorsque aucune entente ne pouvait être conclue, l'Office aidait les parties à obtenir un règlement juste et équitable.

- l'embranchement Toyota Woodstock (CP) à Woodstock (ON);
 - l'embranchement Farewell CN Rail (CN) à Oshawa (ON);
 - des franchissements routiers à Longlake (SK), à Burlington (ON), à Delta (C.-B.) et à Innisfail (AB); et
 - un franchissement par desserte près de Waneta (C.-B.).
- Après une évaluation des répercussions environnementales des projets en vertu de la Loi canadienne sur l'évaluation environnementale, l'Office a approuvé, depuis le 1^{er} janvier 2007, l'emplacement de plusieurs nouvelles lignes de chemin de fer et la construction de passages à niveau, y compris :

La période de consultation a été prolongée de la mi-décembre 2007 jusqu'à la fin de février 2008 à la demande des parties intéressées, particulièrement des nombreuses organisations qui avaient besoin de discuter de la question avec leurs membres afin de fournir des commentaires complets sur les lignes directrices provisoires. L'Office devrait mettre la dernière main aux lignes directrices d'ici l'été 2008.

En appui aux expéditeurs captifs

L'Office a rendu une décision en juillet 2007 et 6 autres décisions connexes en janvier 2008 en réponse à des plaintes selon lesquelles le CN a failli à ses obligations relatives à son niveau de service envers plusieurs compagnies de maintenance du grain en ce qui a trait au transport du grain de l'Ouest.

Selon la décision antérieure, l'affectation des wagons que faisait le CN désavantageait ainsi, sur le plan concurrentiel, la Great Northern Grain Terminals Ltd. (GNG) et d'autres petites entreprises de maintenance du grain. L'Office a enjoint le CN de prendre les mesures suivantes :

- mettre en place un programme permettant à la GNG de commander à l'avance des lots de 50 wagons;

- ne pas empêcher la GNG d'échanger des wagons ni de restreindre l'entreprise dans la façon de le faire;
- aviser la GNG de la méthode qu'elle utilise pour déterminer l'affectation des wagons disponibles;
- appliquer les directives de l'Office dès le début de la campagne agricole 2007-2008, laquelle a commencé le 1^{er} août 2007.

Plusieurs organisations sont intervenues en faveur de la GNG, notamment : la Commission canadienne du blé, North East Terminals Ltd., Heimbecker, North West Terminals Ltd. et Patterson Grain. Ces intervenants ont, par la suite, déposé des plaintes semblables contre le CN.

Dans sa décision, l'Office reconnaît que le comportement systémique du CN a sans aucun doute eu des répercussions sur d'autres expéditeurs de grain, et il fait valoir la nécessité d'encourager un nouveau dialogue ouvert entre le CN et ses expéditeurs afin qu'ils puissent régler les problèmes d'approvisionnement en wagons de façon raisonnable et, dans la mesure du possible, sans intervention de nature réglementaire.

Dans sa décision de juillet 2007, l'Office a incité le CN à publier sur son site Web des renseignements à l'intention des expéditeurs en ce qui concerne la méthode qu'elle utilise pour déterminer l'affectation des wagons disponibles.

« Le défi réside dans l'atteinte d'un équilibre judicieux entre les préoccupations des collectivités et le besoin d'une compagnie de chemin de fer de maintenir une exploitation ferroviaire efficiente. »

—Ebauche des Lignes directrices sur la résolution des plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires.



Différends en transport ferroviaire

Consultation sur le bruit et les vibrations ferroviaires

Dans le cadre des changements apportés à la Loi sur les transports au Canada en 2007, l'Office a été autorisé à régler les plaintes portant sur le bruit et les vibrations causés par la construction ou l'exploitation des chemins de fer de compétence fédérale.

En octobre, l'Office a lancé une consultation sur les lignes directrices préliminaires afin de déterminer les niveaux raisonnables de bruit et de vibrations ferroviaires, et d'établir le processus de collaboration pour régler les plaintes.

Deux phénomènes ont entraîné l'augmentation du nombre de plaintes sur le bruit ferroviaire :

- On n'a pas toujours tenu compte du bruit potentiel de l'exploitation ferroviaire dans le processus d'évaluation environnementale pour l'aménagement du territoire et l'approbation des nouveaux ensembles résidentiels. Par conséquent, des zones résidentielles ont été construites dans les couloirs de bruit des lignes de chemin de fer et des gares de triage.
- L'exploitation ferroviaire s'est intensifiée en raison de la hausse de la demande en transport ferroviaire. Dans un grand nombre

de gares de triage, les activités se poursuivent désormais à toute heure du jour et de la nuit, tous les jours de la semaine.

Même si l'Office a traité des plaintes concernant le bruit ferroviaire en vertu de la Loi précédente, la Cour d'appel fédérale a jugé, en 2000, que l'Office n'avait pas cette compétence en vertu de la Loi sur les transports au Canada.

Depuis ce temps et jusqu'en juin 2007, le personnel de l'Office a servi de médiateur dans de nombreux différends sur le bruit ou les vibrations entre des compagnies de chemin de fer et des collectivités. Mais l'Office ne pouvait ni statuer sur de telles questions ni ordonner aux compagnies de chemin de fer de modifier la construction et l'exploitation de leurs chemins de fer.

Dans le cadre de la consultation menée auprès d'intervenants clés, l'Office a proposé de déterminer au cas par cas ce qui constitue un niveau raisonnable de bruit ou de vibrations, en évaluant les circonstances de chaque situation. La version préliminaire des lignes directrices renfermait les éléments que l'Office se proposait d'examiner, comme le type et le niveau de bruit et de vibrations, la proximité des résidents et l'impact que ces éléments ont sur eux, les possibilités de réduire ou d'atténuer le bruit et les vibrations, et l'équilibre entre les besoins des collectivités et ceux des compagnies de chemin de fer.

Passagère évincée

Une femme s'est vu refuser sa place sur le vol 157 d'Air Canada, entre Toronto et Edmonton, en raison d'une survente des places. Dans sa plainte, la femme a expliqué que, malgré le fait qu'elle avait réservé son billet, on lui a refusé l'embarquement sous prétexte qu'elle n'avait pas choisi son siège à l'avance.

TRANSPORT D'ANIMAUX AVEC LES BAGAGES ENREGISTRÉS

Le 11 juillet, l'Office a annoncé qu'il avait suspendu une demande présentée par Air Canada qui voulait modifier ses tarifs transfrontaliers et internationaux et ainsi ne plus transporter d'animaux avec les bagages enregistrés. Les animaux voyageraient plutôt en tant que marchandise et pas nécessairement sur le même vol que leur propriétaire. Cette suspension visait à rassurer les voyageurs aériens jusqu'à ce qu'une décision finale soit rendue à cet égard. Cette demande faisait encore l'objet d'une enquête à la fin de mars 2008.

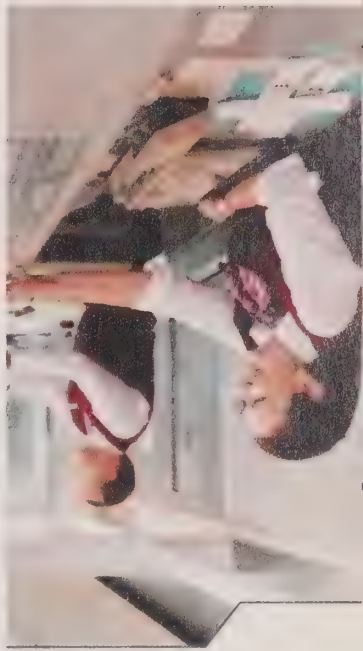
Air Canada a affirmé que la vente d'un nombre de billets supérieur à la quantité de sièges disponibles constitue une pratique courante dans l'industrie du transport aérien. C'est ce qu'on appelle la surréservation. Un avis concernant le droit d'Air Canada de refuser l'embarquement figure sur son site Web et sur les reçus d'itinéraire remis à chacun des passagers.

L'Office a conclu que rien n'attestait qu'on avait refusé l'embarquement de la plaignante parce qu'elle n'avait pas choisi son siège, mais que c'était plutôt en raison de l'ordre dans lequel elle s'était présentée au comptoir d'enregistrement.

Toutefois, dans sa décision, l'Office a indiqué que le tarif d'Air Canada stipule, lorsqu'un vol est survenu, que la compagnie doit demander si des personnes sont disposées à céder leur siège de façon volontaire en échange d'une indemnisation. Selon l'Office, rien ne prouvait qu'Air Canada avait fait une telle demande pour le vol 157 et il a conclu qu'Air Canada avait contrevenu à son tarif en omettant de chercher des volontaires. L'Office a donc ordonné à Air Canada d'appliquer adéquatement sa politique relative au refus d'embarquement.

L'Office est d'avis que le fait de demander des volontaires avant de refuser l'embarquement de façon systématique constitue l'un des principaux éléments de la politique relative au refus d'embarquement.





Fermeture du comptoir d'enregistrement

Les passagers voyageant au Canada à bord d'un appareil d'Air Canada doivent s'enregistrer au moins 30 minutes avant le départ prévu de leur vol. Autrement, le transporteur peut annuler leur réservation et disposer de leur siège. La fonction d'enregistrement ferme automatiquement 30 minutes avant l'heure prévue du vol.

Lorsqu'un homme s'est présenté au comptoir d'Air Canada pour son vol de 19 h 55 entre Montréal et Vancouver, l'agent l'a informé que la période d'enregistrement était terminée. À la suite d'une entente avec un superviseur, la compagnie lui a réservé un siège sur un autre vol vers Vancouver, avec escale à Toronto, et lui a facturé des frais de changement de réservation de 150 \$.

Dans la plainte qu'il a déposée à l'Office, l'homme a cité la déclaration d'un ami selon laquelle ils sont arrivés ensemble à l'aéroport vers 19 h et qu'il s'est présenté au comptoir au plus tard à 19 h 20. Il a indiqué que la compagnie avait peut-être fermé son comptoir d'enregistrement un peu plus tôt afin de donner son siège à un passager en attente.

Dans son jugement, l'Office a mentionné qu'un plaignant doit, sur prépondérance de la preuve, établir que le transporteur aérien a omis d'appliquer, ou n'a pas bien appliqué, les conditions de transport énoncées dans son tarif.

FRAIS DE SERVICE REJETÉS

Il incombait au plaignant de prouver qu'il s'était présenté au comptoir d'enregistrement avant la fin de la période allouée. L'Office estime que le plaignant n'a pas fourni la preuve qu'il est arrivé au comptoir d'enregistrement dans le délai prescrit par le transporteur.

L'Office a rejeté une proposition de KLM et de Northwest Airlines visant à imposer des frais de service de 100 \$ aux fins du remboursement des taxes payées à l'achat de certains billets non remboursables. Les transporteurs ont fait valoir que les agences leur faisaient généralement parvenir des demandes de remboursement en lot, et qu'il s'agissait d'un processus coûteux à un remboursement. L'Office a conclu que les questions relatives aux demandes présentées en lot pour le remboursement des taxes devaient être réglées entre les transporteurs et leurs agents. En outre, les frais de service de 100 \$ sont souvent beaucoup plus élevés que la valeur des taxes. L'Office a jugé que les particuliers qui achètent des billets non remboursables et ne les utilisent pas devraient pouvoir obtenir un remboursement complet des taxes payées si les conditions de l'autorité taxatrice le permettent.

À la fin de l'exercice, l'Office poursuivait son enquête sur trois plaintes à l'endroit d'Air Canada concernant des allergies aux fleurs, aux arachides et aux noix. Dans l'attente du jugement, l'Office a ordonné la suspension de trois autres cas portant notamment sur des produits chimiques et des produits parfumés, des cajous et des arachides. Ces affaires soulèvent des questions à savoir si les demandeurs sont des personnes dont l'allergie constitue une déficience aux termes de la partie V de la Loi sur les transports au Canada. L'Office recueille actuellement l'avis d'experts sur les allergies aux animaux domestiques et sur la polysensibilité chimique, une condition qui s'apparente aux allergies, aux fins de l'enquête de l'Office que l'allergie constitue une déficience dans l'un de ces cas, l'Office décidera alors si les politiques d'Air Canada sur les allergènes représentent un obstacle aux possibilités de déplacement et, le cas échéant, si les obstacles sont abusifs.

Différends en transport aérien

Les tarifs des transporteurs aériens rentrent dans les conditions de transport, ainsi que tous leurs prix, entre le passager et le transporteur aérien et doivent être suivis à la lettre. L'Office acceptera de mener une enquête sur des plaintes lorsque des personnes ou d'autres transporteurs aériens croient qu'un transporteur n'a pas respecté les conditions figurant au tarif publié, ou si les dispositions du tarif sont jugées déraisonnables ou indument discriminatoires. En 2007-2008, l'Office a mené à terme 32 enquêtes après avoir reçu des plaintes liées aux conditions de transport. De ce nombre, 23 avaient trait à des allégations selon lesquelles le transporteur n'avait pas respecté son tarif, alors que 9 portaient sur des dispositions tarifaires déraisonnables.

Enregistrer à temps
L'Office rappelle
régulièrement aux
voyageurs qu'ils
ont l'obligation
d'arriver à l'aéroport
suffisamment tôt
pour avoir le temps
de s'enregistrer, de
passer les contrôles
de sécurité et de se
rendre à la porte
d'embarquement.



L'Office a constaté que certains éléments dans les services des transporteurs constituaient des obstacles aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience et qui ont besoin d'oxygène thérapeutique.

Dans une déclaration distincte subsidiaire à la décision, l'Office a offert d'agir à titre d'intermédiaire pour favoriser la mise en place d'un processus de collaboration pour élaborer une méthode commune de contrôle afin d'appliquer la politique « une personne, un tarif ». Une telle collaboration pour établir des conditions communes en matière de conformité pourrait s'avérer avantageuse pour Air Canada, Air Canada Jazz, WestJet, l'Administration de l'aéroport international de Gander ainsi que d'autres administrations aéroportuaires et transporteurs canadiens qui pourraient envisager d'instaurer volontairement la politique.

En février 2008, les transporteurs aériens ont demandé une autorisation d'en appeler de cette décision auprès de la Cour d'appel fédérale.

Annnonce des arrêts d'autobus

L'Office a rendu deux décisions concernant le manquement des chauffeurs d'OC Transpo qui dessert Ottawa et Gatineau, d'annoncer à voix haute les arrêts d'autobus à l'intention des personnes ayant une déficience visuelle. Voici certaines des mesures correctives prescrites :

- modifier la politique et le guide des chauffeurs d'OC Transpo pour préciser que ces derniers doivent régulièrement indiquer ou annoncer, au moyen du système de sonorisation, s'il est disponible, les arrêts principaux demandés;

Utilisation d'oxygène thérapeutique

- s'assurer que le système mondial de localisation (GPS) est toujours en marche, une fois installé;
 - incorporer, dans le programme de formation, des exemples de difficultés que vivent les personnes ayant une déficience visuelle.
- OC Transpo a confirmé avoir appliqué la plupart des mesures correctives et qu'elle mettra en œuvre, dans un délai raisonnable, son plan pour assurer la conformité à sa politique et le contrôle de celle-ci. L'Office convient, par conséquent, qu'OC Transpo a pris les mesures correctives exigées.

Dans une décision de décembre 2005, l'Office a conclu en la présence d'obstacles aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience et qui ont besoin d'oxygène lorsqu'ils se prévalent des services des transporteurs. Les audiences visaient à déterminer si les obstacles étaient abusifs et, dans l'affirmative, à fixer les mesures correctives appropriées. Une décision est attendue en 2008.

Cette décision ne s'applique pas :

- aux personnes ayant une déficience ou autres personnes qui préfèrent voyager avec un accompagnateur pour des raisons personnelles;

- aux personnes ayant une déficience qui requièrent la présence d'un préposé aux soins personnels à l'arrivée, mais pas en cours de vol;

- aux personnes qui sont obèses, mais qui ne sont pas reconnues comme ayant une déficience attribuable à leur obésité.

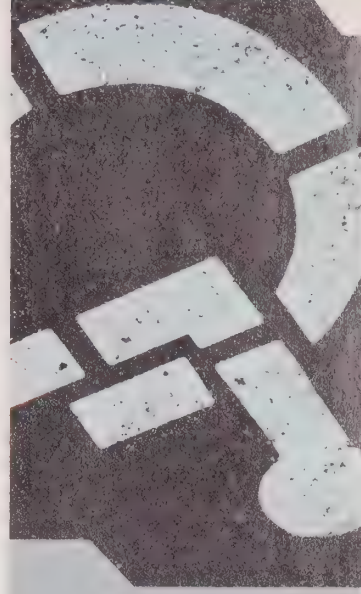
Cette politique « une personne, un tarif » est fondée sur des principes de longue date d'égalité d'accès aux services de transport pour les personnes ayant une déficience, sans égard à la nature de la déficience. Elle est également fondée sur le mandat législatif de l'Office d'éliminer les « obstacles abusifs » à leurs possibilités de déplacement.

Elle cadre par ailleurs avec diverses décisions connexes de la Cour suprême du Canada et de la Cour d'appel fédérale.

- La Cour suprême a confirmé, dans l'affaire *Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.*, que l'Office doit appliquer les dispositions législatives sur les droits de la personne lorsqu'il conclut en la présence d'obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience.
 - Dans sa décision *Tranchemontagne c. Ontario (Directeur, Programme de soutien aux personnes handicapées)*, la Cour suprême a également jugé que les personnes ayant une déficience ne doivent faire l'objet d'aucune discrimination quant aux avantages, sans égard aux raisons sous-jacentes de leur déficience.
 - La Cour d'appel fédérale, dans sa décision dans l'affaire *Linda McKay-Panos c. Air Canada*, a confirmé qu'une personne obèse peut être reconnue comme étant handicapée si elle ne peut s'asseoir aisément dans un siège d'aéronef.
- Les compagnies aériennes sont tenues d'élaborer, dans les 12 mois de la décision, un processus de contrôle pour déterminer l'admissibilité en vertu de la politique.

L'Office a offert d'agir à titre d'intermédiaire pour favoriser la mise en place d'un processus de collaboration pour élaborer une méthode commune de contrôle afin d'appliquer la politique « une personne, un tarif ».

La politique « une personne, un tarif » est fondée sur des principes de longue date d'égalité d'accès aux services de transport pour les personnes ayant une déficience [...]



À la lumière de ce nouveau test sur les contraintes excessives, les répondants à des plaintes en traitement au moment du jugement de la Cour suprême ont une autre occasion de présenter des mémoires. Le libellé de toutes les décisions de l'Office énonce cette nouvelle façon de faire. Pour les nouvelles plaintes, l'Office a entrepris de mieux faire connaître les points suivants :

- le test que le demandeur doit faire pour déterminer la présence d'un obstacle, faute de quoi l'Office rejettera la plainte;
- le nouveau test sur les contraintes excessives, les éléments du test et le fardeau de la preuve s'appliquant aux répondants (les fournisseurs de services).

La décision « une personne, un tarif »
Après avoir étudié des plaidoyers écrits exhaustifs, entendus des témoignages, et organisé deux audiences, l'Office a rendu une décision qui devrait toucher quelque 80 000 personnes ayant une déficience.
En janvier 2008, l'Office a ordonné à Air Canada, Air Canada Jazz et WestJet d'adopter une politique « une personne, un tarif » pour les personnes

ayant une déficience grave et qui voyagent par avion au Canada. Les compagnies aériennes disposent d'un an pour mettre en œuvre la politique, laquelle ne s'applique pas aux segments intérieurs des vols transfrontaliers et internationaux. La décision signifie que ces transporteurs ne peuvent pas exiger plus d'un tarif pour des services aériens intérieurs aux personnes ayant une déficience :

- qui sont accompagnées d'un préposé aux soins qui s'occupe de leurs besoins personnels et veille à leur sécurité en cours de vol, comme l'exigent les tarifs intérieurs des transporteurs;
- ou qui nécessitent un siège supplémentaire pour elles-mêmes, y compris les personnes qui sont reconnues comme ayant une déficience fonctionnelle en raison de leur obésité.

De plus, l'Office a exigé de l'Administration de l'aéroport international de Gander, également une partie en cause dans cette affaire, qu'elle n'impose pas de frais d'améliorations aéroportuaires aux préposés qui accompagnent des personnes ayant une déficience.

Les voitures Renaissance de VIA Rail

VIA Rail en a appelé, devant la Cour d'appel fédérale, puis devant la Cour suprême du Canada, de deux décisions rendues par l'Office en 2003, qui enjoignaient à VIA d'améliorer l'accessibilité à ses nouvelles voitures Renaissance. La Cour suprême du Canada a rendu sa décision le 23 mars 2007.

La Cour suprême, dans son jugement, a rétabli les décisions provisoires et finales qui avaient été rendues par l'Office. Ainsi, VIA a été contrainte d'appliquer des mesures correctives afin d'éliminer de ses voitures Renaissance 14 obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience.

Il était question notamment de la largeur inadéquate des portes et des allées, du manque d'espace pour les fauteuils roulants et du manque de sièges convenables pour les accompagnateurs et les personnes voyageant avec un animal d'aidant. À la suite du jugement de la Cour suprême, l'Office a délivré une ordonnance d'observation. Le personnel de l'Office a effectué un suivi auprès de VIA pour déterminer si elle avait appliqué les mesures correctives. VIA s'est engagée

à se conformer entièrement à l'ordonnance de l'Office et a soumis, aux fins d'examen par l'Office, un plan de conception pour les modifications.

Le jugement de la Cour suprême du Canada a, en outre, eu de grandes répercussions sur la manière qu'a l'Office d'examiner et de traiter les plaintes relatives à l'accessibilité.

Le demandeur doit prouver l'existence d'un obstacle aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau de transport fédéral. Le fardeau de la preuve revient ensuite au fournisseur de services de transport, qui doit prouver que l'obstacle en question n'est pas abusif, et démontrer qu'il a mis en place des mesures d'adaptation acceptables, sans subir de contraintes excessives. Dans la plupart des cas, plusieurs solutions de rechange permettent de répondre aux besoins d'une personne ou d'un groupe de personnes ayant une déficience. À terme, les mesures d'adaptation raisonnables sont celles qui sont les mieux indiquées, mais qui n'imposent aucune contrainte excessive au fournisseur de services.



L'Office dispose de larges pouvoirs pour ce qui est d'imposer des mesures correctives lorsqu'il conclut en la présence d'un obstacle abusif aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau de transport fédéral.

Différends en matière d'accessibilité

Pour ce qui est des dossiers sur l'accessibilité des services de transport, le processus de règlement quasi judiciaire des différends est enclenché lorsqu'un demandeur est d'avis qu'il y a un obstacle abusif aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. Dans de tels cas, l'Office détermine si :

- la personne a bel et bien une déficience au sens de la *Loi sur les transports au Canada*;
- il y avait bel et bien un obstacle nuisant aux possibilités de déplacement de la personne;
- l'obstacle était abusif, c'est-à-dire que le fournisseur de services de transport n'a pas démontré avoir mis en place des mesures d'adaptation acceptables pour les personnes ayant une déficience.

L'Office dispose de larges pouvoirs pour ce qui est d'imposer des mesures correctives lorsqu'il conclut en la présence d'un obstacle abusif aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau de transport fédéral. Voici des mesures possibles : acheter ou modifier de l'équipement, modifier ou élaborer une politique ou une procédure et améliorer un programme de formation.



En 2007-2008,

62	nouvelles demandes relatives aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience ont été reçues;
67	cas en instance ont été reportés depuis les années précédentes;
28	ont été réglés par facilitation et;
8	ont été réglés par médiation;
10	ont été fermés;
11	ont été retirés;
62	ont été reportés à l'exercice 2008-2009
De ce nombre de cas :	
6	étaient en suspens en attente de la décision « une personne, un tarif »;
26	cas, dont la décision doit être rendue incessamment, avaient trait à des questions d'oxygène thérapeutique.

L'Office a rendu 10 jugements au moyen du processus formel de règlement des différends, prescrivant des mesures correctives dans le but de supprimer du réseau de transport fédéral les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. De plus, dans 9 décisions qu'il a rendues, l'Office a dû vérifier que les mesures prescrites dans des décisions antérieures avaient été mises en œuvre.

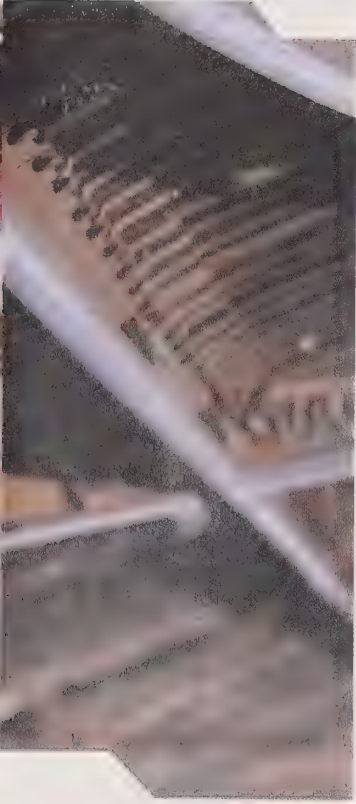
Le RÉGLEMENT QUASI JUDICIAIRE des DIFFÉRENDS relatifs au transport

En tant que tribunal, l'Office peut rendre des décisions et prendre des arrêtés au moyen du règlement quasi judiciaire des différends. Lorsqu'un cas lui est soumis, l'Office désigne une formation constituée d'au moins deux membres du tribunal pour examiner l'affaire. Les parties déposent leur mémoire et le personnel de l'Office s'occupe de fournir des données de recherches et des analyses que les membres de la formation saisie du dossier examinent, pour ensuite rendre une décision exécutoire. Habituellement, pour les cas plus complexes, on peut organiser des audiences publiques.

Dans l'exercice de ses pouvoirs quasi judiciaires, l'Office s'efforce d'offrir le plus haut niveau d'expertise possible et de prendre des décisions en suivant un processus impartial, transparent et juste, et en tenant compte autant des intérêts des consommateurs que de ceux de l'industrie.

En 2007-2008, l'Office a réglé et fermé 145 différends mettant en cause des fournisseurs de services, des consommateurs et d'autres intervenants par l'entremise de son processus formel de règlement quasi judiciaire des différends qui est semblable à celui utilisé par les cours de justice.

Les pages qui suivent renferment les points saillants des décisions rendues par l'Office au moyen de son processus formel de règlement quasi judiciaire des différends. Pour de plus amples renseignements, consulter le site Web de l'Office à l'adresse www.otc.gc.ca.





Puisque les parties présentes aux séances de médiation s'y trouvent parce qu'elles veulent contribuer à la solution, le processus de médiation de l'Office permet de régler à l'amiable les différends dans 83 % des cas.

En 2007-2008, un nombre croissant de parties a décidé de recourir à la médiation, en particulier pour des problèmes ferroviaires.

À l'aide d'un médiateur de l'Office, les parties prennent ensemble des décisions sur la façon de régler le différend de façon à arriver à une entente mutuellement avantageuse. La médiation peut s'avérer un outil souple, rapide et peu coûteux pour régler des différends.

Dès que les parties consentent à participer à ce processus, un médiateur professionnel de l'Office commence à travailler avec elles dans un contexte informel. Il les aide à régler ensemble tous les points en litige et à négocier une entente, mais surtout, il facilite la communication et veille à ce que les intérêts des parties et l'intention de conclure une entente mutuellement avantageuse restent au centre des discussions.

Quand elles choisissent cette option, ce sont les parties elles-mêmes qui parviennent à un accord. Ce processus peut être expéditif et durer de quelques heures à quelques jours, mais dans tous les cas, il doit être terminé au bout de 30 jours, à moins que les parties soient d'accord pour prolonger ce délai. Tous les sujets de discussion et tous les documents produits au cours de la médiation restent confidentiels, sauf s'il en est convenu autrement.

L'ARBITRAGE DE L'OFFRE FINALE : questions ferroviaires de nature commerciale

dans une situation donnée.

Les parties disposent d'une marge de manœuvre pour trouver des solutions qui n'auraient peut-être pas été possibles avec des processus formels. Par exemple, lorsqu'un processus officiel est enclenché, l'Office ou les tribunaux peuvent être légalement tenus par la loi d'appliquer des solutions qui ne sont pas nécessairement les meilleures

Depuis le 1^{er} janvier 2007, à la demande d'expéditeurs et de transporteurs ferroviaires incapables de régler seuls des différends à propos des taux, l'Office a soumis trois cas à un arbitre indépendant. Deux de ces cas ont été réglés par les parties avant que l'arbitre ne rende une décision, et un a été rejeté par l'Office. Puisque les demandes d'arbitrage de l'offre finale sont confidentielles, aucun détail concernant les parties en question ne peut être révélé, à moins que toutes les parties y consentent.

LA MÉDIATION : amener les parties à se parler

Les parties en litige peuvent faire appel à la médiation pour régler un différend. Lorsqu'une personne présente une demande, l'Office communique avec l'autre partie pour lui demander si elle consentirait à participer à une médiation.

L'Office offre un service complet de médiation, un processus de règlement des différends qui se veut volontaire, confidentiel, informel et collaboratif. À la suite des résultats positifs d'un programme pilote, le processus de médiation de l'Office a été intégré dans les modifications à la Loi sur les transports au Canada, approuvées en 2007.

Le processus de médiation de l'Office est de plus en plus reconnu comme un service pouvant être obtenu rapidement et ne devant pas se prolonger au-delà du délai légal de 30 jours, comparativement au processus formel de règlement quasi judiciaire des différends de l'Office, dont la durée est de 120 jours.

- La médiation :**
- L'Office a reçu 46 nouvelles demandes de médiation en 2007-2008, comparativement à 23 en 2006-2007. Il a en outre réglé 19 cas par l'entremise de ce service.
- Dix-huit demandes ont été reportées à 2007-2008, portant ainsi à 64 le nombre de demandes traitées au cours de l'exercice.
- Des 64 demandes :
- 46 ont été fermées;
 - 18 étaient en instance à la fin de l'exercice.
- Des 46 cas fermés :
- 33 avaient trait au transport ferroviaire, dont 12 sur le bruit, 8 sur l'infrastructure ferroviaire, 6 sur le niveau de service;
 - 10 portaient sur les transports accessibles;
 - 2 sur le transport aérien;
 - 1 sur le transport maritime.





Transporteurs aériens étrangers

L'exercice 2006-2007 a été marqué par une diminution du nombre de plaintes contre des transporteurs américains, qui est passé de 38 à 29, et par une légère augmentation du nombre de plaintes contre des compagnies aériennes de pays de l'Union européenne – hormis Air France et Alitalia, qui ont amélioré leur dossier – qui est passé de 110 à 112. Au cours de sa première année d'exploitation, la compagnie Globespan du Royaume-Uni a fait l'objet de 21 plaintes.

Catégories de plaintes

Bien que l'Office n'ait pas le mandat de régler les plaintes relatives à la qualité du service, il s'agit encore de la préoccupation la plus fréquente des voyageurs aériens. Parmi les diverses catégories, les plaintes portant sur la qualité du service ont été au nombre de 1 030, 470 portaient sur les bagages et 440 sur la perturbation des vols. Les bagages remis en retard, perdus ou endommagés et l'insatisfaction relativement aux indemnités versées figurent en tête de liste des principales préoccupations des voyageurs, au même titre que la perturbation des vols. Ces préoccupations ressortent autant chez les transporteurs canadiens que les transporteurs étrangers.

Les bagages remis en retard, perdus ou endommagés et l'insatisfaction relativement aux indemnités versées figurent en tête de liste des principales préoccupations des voyageurs, au même titre que la perturbation des vols.

Les statistiques détaillées du Programme des plaintes relatives au transport aérien sont présentées à l'annexe C.

- Le refus précipité du transporteur à offrir un service de transport à un passager turbulent; La responsabilité du transporteur d'offrir une supervision adéquate pour les personnes mineures qui ne sont pas accompagnées d'un adulte. En 2007-2008, 10 plaintes ont été déposées à ce sujet, comparativement à 7 en 2006-2007 et en 2005-2006.
- Le manquement du transporteur aérien à demander à des volontaires d'accepter d'autres arrangements de voyage lorsque trop de billets ont été vendus pour un vol et le moment au cours du processus d'embarquement où une telle demande est faite;
- La responsabilité du transporteur d'offrir un service de transport à un passager turbulent; Les statistiques détaillées du Programme des plaintes relatives au transport aérien sont présentées à l'annexe C.

À la fin de l'année, l'Office examinait également les plaintes relatives au transport aérien afin de voir si des tendances systémiques se dessinaient en ce qui a trait aux éléments suivants :

L'Office n'a pas non plus le mandat de traiter les plaintes relatives à la qualité des services des transporteurs aériens, comme l'attitude du personnel des compagnies aériennes. Ces questions sont dorénavant régies uniquement par la direction de la compagnie aérienne. L'Office a néanmoins encore l'obligation de faire rapport sur le nombre et la nature de toutes les plaintes qu'il a reçues par l'entremise de son Programme des plaintes relatives au transport aérien.

Le volume de plaintes reçues n'a pas considérablement varié au fil des ans, même si l'expérience des voyageurs et la nature de leurs plaintes ont, dans une certaine mesure, changé avec l'évolution du transport aérien.

Au cours de l'exercice 2007-2008, l'Office a enquêté sur 831 plaintes comparativement à 1 025, en 2006-2007. Cette diminution est attribuable à la mise en œuvre réussie d'une initiative visant à réduire le nombre de plaintes en instance à reporter à l'année suivante.

Le transporteur ne pouvait fournir qu'au bout de deux jours un autre service de transport à un voyageur, dont le vol de Toronto à St. John's avait été annulé. Ce dernier a été en mesure de trouver un siège en classe affaires au coût de 1 081 \$, le lendemain. Ses tentatives d'obtenir un remboursement du transporteur ont été vaines et il a demandé à l'Office d'intervenir pour l'aider. Le transporteur a consenti à rembourser le plein montant du surclassement après que le personnel de l'Office lui a rappelé les dispositions de son tarif.

FRAIS POUR SURCLASSEMENT

En 2007-2008, l'Office a reçu 954 nouvelles plaintes relatives au transport aérien comparativement à 1 072 en 2006-2007.

- 429 plaintes qui n'avaient pas auparavant été soumises aux transporteurs aériens ont été transmises afin que les transporteurs aériens et les plaignants parviennent à un règlement;
- 525 plaintes ont été déposées par des particuliers qui s'étaient déjà adressés directement aux transporteurs aériens et qui étaient insatisfaits de leur réponse.

Encore 100 plaintes ont été retournées à l'Office par des plaignants qui étaient toujours insatisfaits, même après avoir été aiguillés vers le transporteur aérien en vue de parvenir à un règlement.

Transporteurs aériens canadiens

En tout, 412 plaintes ont été déposées contre 12 transporteurs aériens canadiens différents, depuis de grandes compagnies comme Air Canada et WestJet jusqu'à de plus petites comme Canadian North Inc. et Arctic Sunwest Charters. Ce nombre était de 432 en 2006-2007 et de 506 en 2005-2006.

En 2007-2008, comparativement à l'année précédente, moins de plaintes ont été enregistrées contre Air Canada et SkyService, et plus contre Air Transat et Sunwing.



LA FACILITATION : trouver des solutions informelles

L'Office recourt à un processus informel de facilitation pour régler des problèmes relatifs au transport aérien, ferroviaire et maritime, ainsi qu'à l'accessibilité des services de transport.

Fort de ses vastes connaissances de l'industrie du transport, des enjeux et des intervenants, le personnel parvient généralement à trouver des solutions en communiquant directement avec les utilisateurs et les fournisseurs de services.

Faciliter l'accès aux services de transport

Le personnel entre rapidement en action pour éviter ou atténuer des situations qui pourraient avoir créé des obstacles aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience, ou encore pour y remédier.

Dans certains cas, des demandeurs satisfaits que les fournisseurs de services de transport aient entièrement réglé les problèmes d'accès et pris des mesures correctives ont retiré leur plainte de l'Office.

Programme des plaintes relatives au transport aérien

Par ce programme, on cherche des solutions aux problèmes que rencontrent les voyageurs avec les transporteurs aériens qui offrent des services publics à l'intérieur, en partance et en provenance du Canada.

Satisfaction de la clientèle

En 2007-2008, le personnel de l'Office a réglé, après enquête, 683 plaintes relatives au transport aérien, comparativement à 819, en 2006-2007, et à 561, en 2005-2006.

Dans 64,5 % des cas de 2007-2008, les plaignants se sont dits entièrement ou partiellement satisfaits des résultats obtenus en leur nom.

Le taux de satisfaction était de 72,2 % en 2006-2007 et de 69,1 % en 2005-2006.

sur la plainte.

Un voyageur insatisfait devrait tout d'abord porter plainte directement auprès du transporteur aérien. Si le transporteur néglige d'intervenir dans un délai raisonnable ou si le voyageur est insatisfait de sa réponse, l'Office acceptera d'enquêter davantage

Les plaintes sont évaluées en fonction des tarifs — les conditions de service publiées du transporteur, soit tous les prix, taux et frais — mais aussi selon les règles du droit canadien et des conventions internationales. Lorsqu'il s'avère que le transporteur aérien n'a pas respecté ses obligations, le personnel affecté aux plaintes communique avec ce dernier et tente, au moyen d'un processus informel, de régler la plainte aux termes de ces obligations.

L'Office n'a pas compétence dans les questions de sécurité, lesquelles sont transmises à Transports Canada.

BESOIN D'UN ACCOMPAGNATEUR?

Un transporteur a avisé une femme que son fils ayant une déficience auditive et visuelle aurait besoin d'un accompagnateur pour son vol de retour de Terre-Neuve à Toronto, même si le transporteur aérien avait permis au garçon de voyager seul pour se rendre à Terre-Neuve. L'Office et la compagnie aérienne ont convenu d'un arrangement satisfaisant pour permettre au garçon de retourner à Toronto, comme prévu.

Le Code des gares s'applique à une vaste gamme de gares, depuis les petites gares maritimes du Canada atlantique, jusqu'aux gares ferroviaires rurales et urbaines de toute taille et aux aéroports canadiens faisant partie du Réseau national des aéroports. En plus de fournir les spécifications techniques sur les caractéristiques physiques des gares et aéroports, le Code traite d'autres sujets, comme le transport terrestre, les dispositifs d'embarquement, les laissez-passer d'accompagnateur, l'aide et les installations pour les voyageurs, ainsi que les programmes pour mieux faire connaître les services offerts.

Un Guide d'accompagnement aide les exploitants de gares et d'aéroports à mettre en œuvre les dispositions du Code et fournit des ressources et des renseignements sur des sujets comme :

- l'observation de la norme de Conception d'un environnement accessible de l'Association canadienne de normalisation;
- l'intégration, dans les gares et aéroports, de méthodes d'orientation comme des inscriptions tactiles aux couleurs contrastantes;
- des aires d'embarquement et de débarquement situées en bordure de trottoir, près des entrées et des sorties, pour les voyageurs ayant une déficience;
- des sièges à intervalles réguliers le long des parcours qu'empruntent les voyageurs à la gare; et
- des aires de soulagement pour les animaux d'assistance.

Kelowna : un modèle

L'aéroport international de Kelowna prend conseil auprès d'un comité consultatif communautaire à propos de la conception de ses installations et de son investissement de 36 millions de dollars dans des travaux d'agrandissement.

L'aérogare actuelle comprend des toilettes accessibles en fauteuil roulant et des panneaux de signalisation en braille pour les salles de toilettes; des places de stationnement pratiques; des aires de chargement et de déchargement en face de l'aérogare; des sièges, à l'intérieur, réservés pour les voyageurs ayant une déficience, ainsi que des passerelles d'embarquement pour presque tous les vols quotidiens.

« Soyez assurés que nous prenons très au sérieux nos responsabilités en ce qui concerne l'accès des personnes ayant une déficience à nos installations. »

—Roger Sellick, directeur général, aéroport international de Kelowna

Dans ses codes de pratiques, l'Office évite les descriptions rigides, et recourt plutôt à des solutions pratiques, fonctionnelles et axées sur l'aspect opérationnel.





Dans ses codes de pratiques, plutôt que d'utiliser des descriptions rigides, l'Office souligne l'importance de la collaboration, du consensus et des compromis, et recourt à des solutions pratiques, fonctionnelles et axées sur l'aspect opérationnel. Le succès des codes est fondé sur l'évolution, par l'entremise de consultations auprès de fournisseurs de services, du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office, ainsi que des particuliers et des organisations ayant un intérêt manifeste dans l'accessibilité des transports.

À l'heure actuelle, l'Office a mis en place cinq codes de pratiques volontaires :

- Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience (Code aérien);

- Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience (Code ferroviaire);
 - Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience (Code maritime);
 - L'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience (Code de communication);
 - Accessibilité des gares de voyageurs (Code des gares).
- Le Code des gares a été rendu public à Montréal, en juin 2007, à l'occasion de la 1^{re} Conférence internationale sur la mobilité et le transport des personnes âgées ou à mobilité réduite, au cours de laquelle l'Office, en tant que commanditaire principal, a présenté deux documents techniques.

« Nous préférons les mesures volontaires aux mesures prescriptives, puisque nous songons déjà à des façons de répondre aux besoins des personnes ayant une déficience. Les aéroports ont été construits pour répondre aux besoins de tous les voyageurs. Nous les avons construits ainsi de notre plein gré parce que nous en voyions la nécessité.

Je crois que l'Office, en se dotant d'un code de conception (des gares) a vraiment fait œuvre de pionnier, et mérite, par conséquent, beaucoup de reconnaissance. »

—Jim Facette, président,
Conseil des aéroports du Canada

PRÉVOIR et ÉLIMINER les problèmes d'accessibilité

On pense souvent à tort que le règlement des différends est utilisé pour traiter des cas et des problèmes après le fait accompli. L'Office a toutefois évolué vers un ensemble de mécanismes visant à anticiper les problèmes et, le cas échéant, à les éliminer. C'est particulièrement le cas lorsqu'il est question de l'accessibilité des services de transport. L'Office répond en temps réel aux demandes de renseignements préalables des voyageurs afin de régler les préoccupations avant qu'elles ne deviennent des problèmes.

Au moyen de discussions informelles et de programmes de sensibilisation, l'Office cherche à informer l'industrie, d'une part, des droits des personnes ayant une déficience à un accès équitable, et d'autre part, de son obligation de rendre les services de transport accessibles.

Un particulier ou une partie est censé, en premier lieu, exposer ses préoccupations à l'exploitant de services de transport. Si l'approche directe échoue, l'Office peut recommander d'autres démarches :

- Le personnel de l'Office est souvent en mesure de trouver rapidement des solutions par l'entremise de la **facilitation**, en collaboration avec les plaignants et les fournisseurs de services de transport.

- L'Office offre également des services confidentiels de **médiation** comme solution de rechange plus économique que les processus formels.

- Dans le cas de certains dossiers ferroviaires de nature commerciale, l'Office peut également offrir, à la demande de toutes les parties en cause, des services d'**arbitrage**. Dans ces cas, l'arbitre prend en compte les renseignements fournis par les parties et rend une décision exécutoire. Les parties assument tous les coûts de ce processus.

- En tant que tribunal quasi judiciaire, l'Office fonctionne de la même façon qu'une cour de justice et a le pouvoir de rendre des décisions et de prendre des arrêtés sur des affaires relevant de sa compétence, par l'entremise du **processus formel de règlement des différends**.

- L'Office règle chaque plainte au cas par cas, mais aussi de manière systémique par l'établissement de règlements, de codes de pratiques, de normes et à l'entremise de programmes de sensibilisation et d'éducation.

L'Office règle chaque plainte au cas par cas, mais il traite au niveau systémique les questions de possibilités de déplacement, par l'élaboration de règlements, de codes de pratiques, de normes et de programmes de sensibilisation et d'éducation.



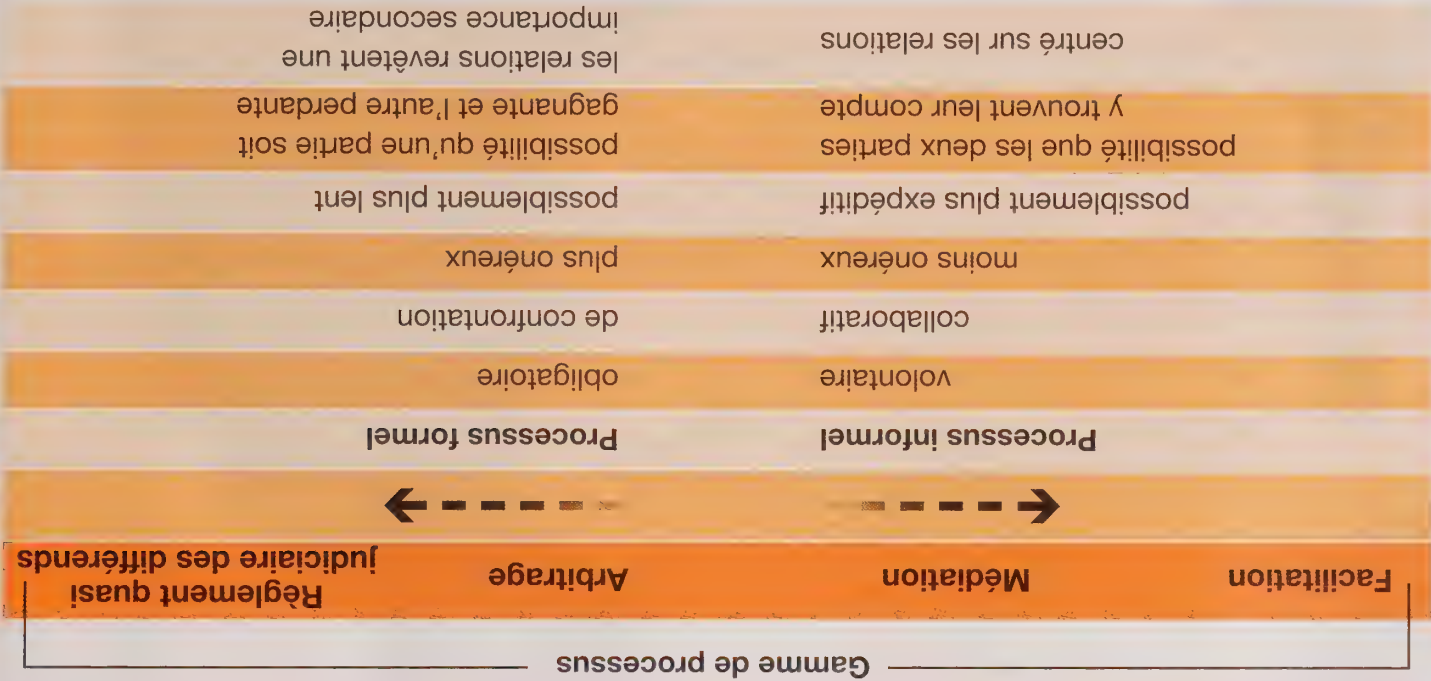
taux de satisfaction et un meilleur engagement à mettre en œuvre les solutions proposées.

Dans le cadre de son mandat consistant à régler les différends en transports et à agir à titre d'organisme de réglementation économique, l'Office des transports du Canada a recours à une gamme de processus informels et formels. Dans la mesure du possible, l'Office incite les parties à opter pour des solutions volontaires et informelles.

En tant qu'organisation du secteur public ayant des pouvoirs de réglementation lui permettant d'imposer des solutions, l'Office reconnaît l'importance de se tourner tout d'abord vers des solutions informelles.

Il entre rapidement en action afin de cerner les enjeux, de dégager les intérêts et de réunir les parties en litige. Grâce à des mécanismes collaboratifs, il obtient plus rapidement des résultats plus efficaces, à moindres coûts, mais aussi un meilleur

DANS LA MESURE
DU POSSIBLE,
L'OFFICE INCITE
LES PARTIES À
OPTER POUR
DES SOLUTIONS
VOLONTAIRES ET
INFORMELLES.

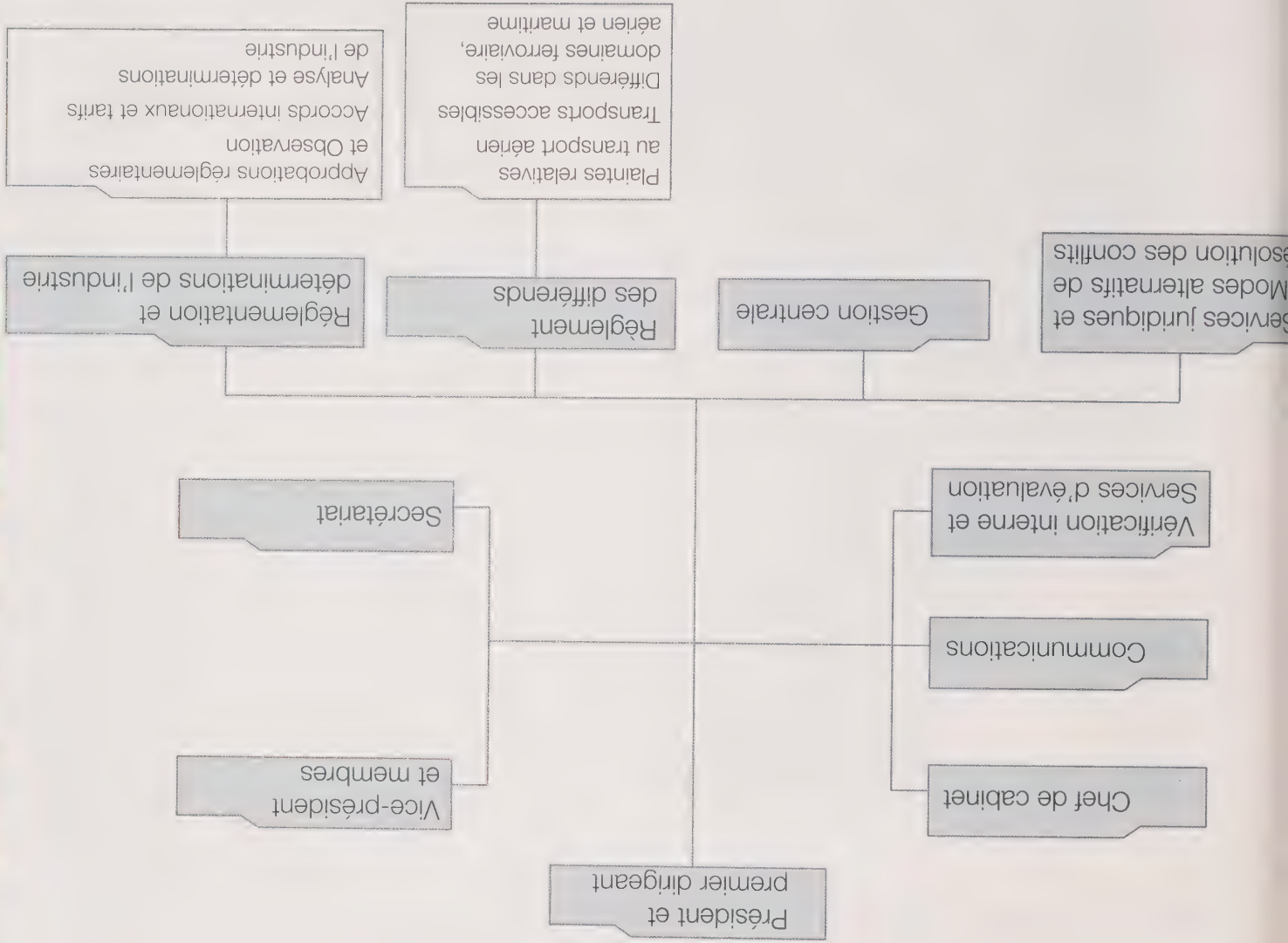


De par son mandat et son expertise, l'Office se charge de régler les différends concernant les services de transport, les taux, les droits et les frais, les conditions de transport, l'accessibilité et d'autres questions. Puisque les plaintes sont au centre de nombreux processus de l'Office, il a trouvé des façons de traiter les plaintes avec diligence, efficacité et équité.

RÈGLEMENT des différends RELATIFS AU TRANSPORT



Structure organisationnelle



Pour de plus amples renseignements sur le rôle et la structure de l'Office, consulter le site Web de l'Office à l'adresse www.otc.gc.ca.



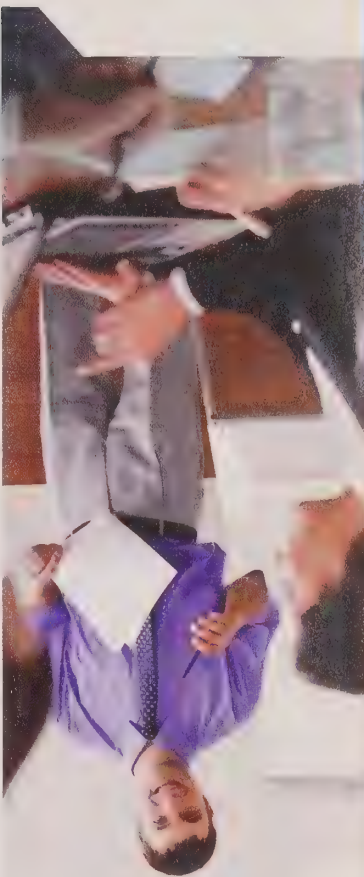
En 2007, l'Office a entrepris de renouveler son organisation afin de pouvoir relever les défis associés à la charge de travail et aux ressources.

Voici certains de ces défis : départ à la retraite d'un tiers de son effectif au cours des trois prochaines années; augmentation des demandes; cas plus complexes; nouvelles responsabilités législatives, notamment le bruit et les vibrations ferroviaires, et élargissement de son mandat en ce qui concerne la médiation.

Dans le cadre du renouvellement visant à prendre ces défis de front, l'Office a institué une nouvelle structure organisationnelle hybride le 1^{er} avril 2008, intégrant une approche modale à l'intérieur d'un modèle fonctionnel de prestation de services.

Les deux principaux secteurs d'activités sont désormais **Règlement des différends et Réglementation de l'industrie**, qui reflètent les principales fonctions de l'Office, à savoir régler les différends et régler les différends.

Nous tenons à nous assurer que les clients et les intervenants possèdent une bonne connaissance de nos services et de nos processus, et souhaitons offrir un service de règlement des différends qui soit le plus efficace possible.



- Permettre à l'Office de prendre des règlements pour obliger les titulaires d'une licence ou les transporteurs à publier les conditions de transport de leurs services aériens internationaux dans leur site Web s'ils l'utilisent pour vendre ces services.

- Autoriser l'Office à modifier les règlements pour obliger les transporteurs internationaux qui ne sont pas titulaires d'une licence, à payer des frais remboursables lorsqu'ils n'appliquent pas leur tarif.

- Obliger les transporteurs intérieurs à apposer à leurs bureaux, dans un endroit bien en vue, une affiche sur laquelle on indique aux passagers que leur tarif, notamment les conditions de transport, sont à la disposition du public pour consultation.

En février 2008, le projet de loi C-8, *Loi modifiant la Loi sur les transports au Canada (transport ferroviaire)*, a reçu la sanction royale.

Voici les principales dispositions du projet de loi C-8 :

- Offrir aussi à des groupes d'expéditeurs des services d'arbitrage de l'offre finale concernant des questions communes à tous les expéditeurs et ayant trait aux prix ou aux conditions de transport de marchandises, lorsque les expéditeurs présentent une offre conjointe.
- Abroger une exigence selon laquelle l'Office doit estimer qu'un expéditeur subirait un préjudice commercial important avant d'imposer une réparation dans des différends portant sur le niveau de services, les prix d'interconnexion et les prix de ligne concurrentiels.
- Porter de 20 à 30 jours le délai de préavis concernant les hausses de taux imposées par les compagnies de chemin de fer pour le transport.
- Permettre à l'Office, à la suite du dépôt d'une plainte par un expéditeur, d'enquêter sur certaines conditions ou certains frais relatifs au transport ou aux services connexes qui pourraient viser plus d'un expéditeur, et de leur apporter des modifications s'il les estime déraisonnables.
- Permettre la suspension d'un processus d'arbitrage de l'offre finale si les deux parties consentent à recourir à la médiation.



L'OFFICE APPLIQUE DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS, EXÉCUTE DES INITIATIVES D'ÉDUCATION ET DE SENSIBILISATION, ET FACILITE L'ÉLABORATION DE CODES DE PRATIQUES VOLONTAIRES.

Transport ferroviaire

- Attribuer à l'Office le pouvoir de régler les plaintes relatives au bruit et aux vibrations attribuables à la construction ou à l'exploitation de chemins de fer et de services ferroviaires voyageurs.
- Créer une disposition permettant au ministre des Transports de demander à l'Office d'effectuer une seule fois un ajustement de l'indice des prix composite afférent au volume pour tenir compte des coûts supportés par les compagnies CN et CP pour l'entretien des wagons-trémiés servant au transport du grain de l'Ouest.
- Élargir le rôle de l'Office pour lui permettre de rendre des décisions dans des dossiers portant notamment sur les indemnités pour l'utilisation d'installations ou de services, dans les cas où des exploitants de services ferroviaires voyageurs publics ne peuvent négocier une entente commerciale avec une compagnie de chemin de fer.
- Élargir les dispositions concernant les transferts de lignes de chemin de fer et la cessation, dans les zones urbaines, de l'exploitation de couloirs ferroviaires qui pourraient être utilisés pour le transport en commun urbain. Par ailleurs, les

Transport aérien

- Intégrer officiellement le Programme des plaintes relatives au transport aérien dans les activités de l'Office, notamment l'obligation d'établir un rapport sur le nombre et la nature des plaintes reçues, le nom des transporteurs et les tendances systémiques observées.
- Une fois la disposition en vigueur, permettre à l'Office de prendre des règlements afin de veiller à ce que les pratiques publicitaires des compagnies aériennes soient suffisamment transparentes pour que les consommateurs connaissent le prix réel des vols à l'intérieur ou en partance du Canada.
- Exiger que les transporteurs aériens offrant des services intérieurs affichent leurs conditions de transport dans tout site Web qu'ils utilisent pour vendre ces services.

Aux termes du projet de loi C-11 qui a reçu la sanction royale en juin 2007, le nombre de membres est passé de 7 à 5. Ils sont tous tenus de résider dans la région de la capitale nationale.

L'Office suit un processus décisionnel régi par les règles de justice naturelle et d'équité.

Il applique la loi, les règlements et les principes juridiques pour voir à ce que toutes les parties à une plainte ou à une demande reçoivent un traitement juste et équitable. Les membres et le personnel maintiennent un haut niveau d'expertise dans le domaine des transports et se tiennent au fait de l'évolution de l'industrie et de ses acteurs.

Grâce à la Loi sur les transports au Canada, l'Office est habilité à mettre en application la politique des transports du gouvernement fédéral. De plus, il partage la responsabilité de l'exécution d'autres lois et de leurs règlements, notamment de la Loi maritime du Canada, de la Loi sur le pilotage, de la Loi sur le cabotage et de la Loi sur la sécurité ferroviaire.

Le projet de loi C-11, la Loi modifiant la Loi sur les transports au Canada et la Loi sur la sécurité ferroviaire et d'autres lois en conséquence a reçu la sanction royale en juin 2007. Essentiellement, dans ces modifications, les intérêts des collectivités, des consommateurs et des sociétés de transport en commun sont pris en compte au même titre que ceux des transporteurs aériens et des compagnies de chemin de fer.

Voici les principales dispositions du projet de loi C-11 :

Généralités

- Renforcer le pouvoir de l'Office de soumettre les différends à la médiation, lorsque toutes les parties en litige sont d'accord, comme solution de rechange à son processus formel.
- Autoriser le ministre des Transports à ordonner à l'Office d'examiner des questions d'intérêt public relativement à certaines fusions et acquisitions touchant l'ensemble des transports nationaux et de lui en faire rapport.

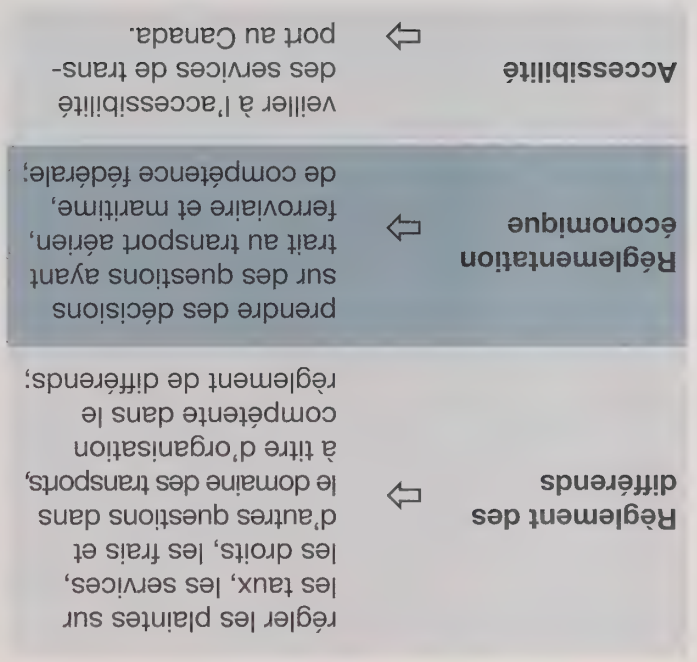
Le projet de loi C-11 a modifié les dispositions législatives en vertu desquelles l'Office peut appliquer un processus de médiation, enquêter, réglementer ou rendre des décisions dans des dossiers aussi variés que les plaintes relatives au transport aérien et le bruit ferroviaire.



En tant qu'organisation transparente qui sait communiquer, nous sommes résolus à nouer des relations avec nos intervenants et le public. Nous avons comme visée l'échange de points de vue et d'information d'une manière constructive et en temps voulu.

Dans son rôle de tribunal quasi judiciaire, l'Office des transports du Canada, qui détient des pouvoirs semblables à ceux des cours de justice, veille à la mise en œuvre de processus adaptés, justes et transparents, et il tient compte des intérêts de toutes les parties dans le réseau de transport national.

Voici ses fonctions essentielles :



Dans l'exercice de son mandat, l'Office applique les lois et les règlements, exécute des initiatives d'éducation et de sensibilisation, et facilite l'élaboration de codes de pratiques volontaires. L'Office délivre des licences aux transporteurs ferroviaires et aériens et a le pouvoir de réglementer les modes de transport ferroviaire, aérien et maritime au besoin. Il est l'autorité en matière aéronautique au Canada pour les questions liées à la réglementation économique des transporteurs aériens. En matière d'accessibilité, la mission de l'Office consiste à supprimer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience et qui utilisent le réseau de transport fédéral, y compris les services d'autobus interprovinciaux. Une grande partie des activités et de la charge de travail de l'Office découlent des demandes des usagers et des exploitants du réseau de transport fédéral. Les membres de l'Office, qui sont nommés par le gouverneur en conseil, rendent les décisions de ce tribunal quasi judiciaire. Le président agit également à titre de premier dirigeant de l'organisation, et est, tout comme le vice-président, membre du Comité exécutif de l'Office.

NOS PRIORITÉS stratégiques

Continuer à être un tribunal de premier ordre au Canada qui veille à :

1 mettre en œuvre une fonction efficace de règlement des différends et de réglementation économique;

2 mettre l'accent sur les gens, qui sont nos atouts les plus précieux;

3 resserrer les relations internes et externes par des communications claires et en temps voulu;

4 rendre le réseau de transport plus accessible et le libérer de tout obstacle abusif aux possibilités de déplacement de sa clientèle;

5 s'assurer de l'appui et de l'écoute active de l'organisation grâce à de solides pratiques de gestion des activités.

Ces cinq priorités contribuent directement à l'accomplissement du mandat de l'Office.



NOTRE mandat

Appliquer les dispositions réglementaires économiques des lois du Parlement touchant tous les modes de transport de compétence fédérale.

NOTRE mission

Contribuer à rendre le réseau de transport concurrentiel, efficace et accessible, grâce au règlement des différends, à la réglementation économique essentielle et à la communication, en temps voulu et d'une manière juste et transparente.

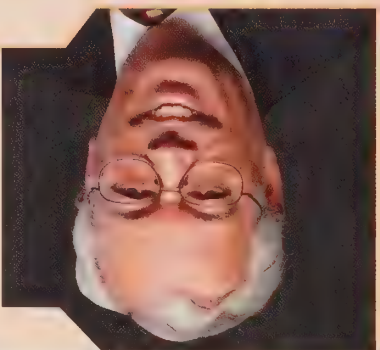
NOTRE vision

Être un tribunal respecté de premier ordre, qui contribue à rendre le réseau de transport national concurrentiel et accessible, afin qu'il réponde de manière efficace tant aux besoins des utilisateurs et des fournisseurs de services de transport qu'à ceux de l'économie canadienne.

NOS valeurs

Intégrité	⇒	Nous agissons avec honnêteté, équité et transparence.
Gens	⇒	Nous traitons les gens avec équité, courtoisie et respect, et favorisons un milieu de travail coopératif et enrichissant.
Service de qualité	⇒	Nous fournissons des services de la plus haute qualité grâce à notre expertise, à notre professionnalisme et à l'efficacité de nos interventions.
Communication	⇒	Nous favorisons l'échange de points de vue et d'information d'une manière constructive et en temps voulu.
Innovation	⇒	Nous capitalisons sur la pensée créatrice qui favorisera notre amélioration continue.
Responsabilisation	⇒	Nous assumons pleinement la responsabilité de nos obligations et de nos engagements.

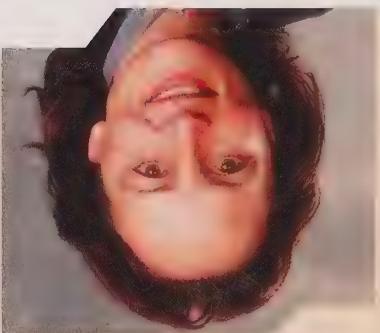
Mandats terminés



Gilles Dufault
 Était membre de l'Office depuis le 19 janvier 1998. Il a été nommé vice-président le 27 juillet 2000 et président par intérim du 1^{er} juillet 2006 au 11 février 2007.



Guy Delisle
 Était membre depuis le 8 janvier 2002.



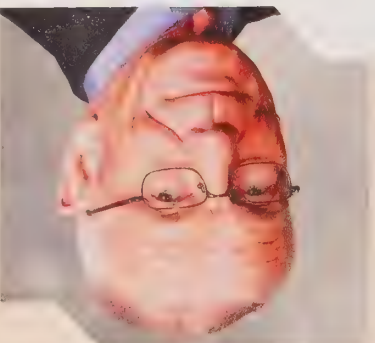
Mary-Jane Bennett
 Était membre depuis le 19 janvier 2001.



Beaton Tulk
 Était membre depuis le 16 décembre 2002.



Baljinder S. Gill
 Était membre depuis le 26 avril 2004.



George Proud
 Était membre depuis le 8 janvier 2001.

Nouvelles nominations

Geoffrey C. Hare, président et premier dirigeant

Devenu membre et président de l'Office le 12 février 2007.

Il a été fonctionnaire au sein du gouvernement de l'Ontario; responsabilités au niveau de la direction dans les domaines de la politique économique, de l'investissement et des programmes de soutien de l'industrie. Il a par ailleurs occupé le poste de premier sous-ministre du ministère du Renouvellement de l'infrastructure publique.



John Scott, vice-président

Devenu membre le 1^{er} juin 2007 et vice-président le 19 janvier 2008.

Il est avocat du secteur privé spécialisé dans le droit commercial. Il a obtenu une mention pour son impressionnant parcours d'engagement communautaire.



Raymon J. Kaduck, membre

Devenu membre le 8 janvier 2007.

Il est économiste dans le domaine du transport aérien, a déjà été directeur adjoint, Programmes d'aviation, au sein du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest. Il est également journaliste et s'investit dans la protection du consommateur.



J. Mark MacKeigan, membre

Devenu membre le 18 juin 2007.

Il est avocat dans les secteurs public et privé. Ancien avocat sur des questions de droit de la concurrence, services de fret, réglementation de l'aviation et droit public international.



Règlement des plaintes et des différends en matière de transport :

Programme des plaintes relatives au transport aérien

683 plaintes réglées à l'issue d'enquêtes
64,5 % des plaignants se sont dits entièrement ou partiellement satisfaits des résultats obtenus pour leur compte

Médiation

19 différends réglés
83 % taux de succès

- L'Office a mené une consultation concernant les lignes directrices provisoires qui lui serviront dans l'exercice de son nouveau pouvoir consistant à régler les plaintes sur le bruit et les vibrations ferroviaires.

Le médiateur facilite la communication et veille à ce que les intérêts des parties et l'intention de conclure une entente mutuellement avantageuse restent au centre des discussions.

Pour améliorer le rendement de l'organisation, l'Office :

- a conçu une stratégie de renouvellement organisationnel qui vise à renouveler l'organisation en profondeur et à instaurer des réformes afin de mieux gérer sa charge de travail et d'améliorer ses services;
- s'est engagé à établir un cadre de mesure du rendement qui renferme des objectifs plurianuels au titre des normes et des améliorations en matière de prestation de services.

Pour améliorer l'accès pour les personnes ayant une déficience, l'Office :

- a publié un Code de pratiques afin d'encadrer la conception et l'exploitation des gares aériennes, ferroviaires et maritimes.



FAITS SAILLANTS

Le rapport annuel de cette année, qui couvre l'exercice 2007-2008 se terminant le 31 mars 2008, renferme tout de même des statistiques de l'année civile 2007, pour faciliter la transition et permettre à l'Office de faire coïncider dans le temps tous ses mécanismes d'établissement de rapport. Par un texte suivi, on fait par ailleurs en sorte que tout le travail entrepris depuis le 1^{er} janvier 2007 relativement aux différents cas soit clairement mis en lumière.

En tant qu'autorité en matière décisionnelle, l'Office :

2 568	Jugements, entre le 1 ^{er} avril 2007 et le 31 mars 2008, répartis comme suit :
640	décisions
433	arrêts
1 255	permis
34	décisions définitives par lettre
206	décisions provisoires

a rendu

- ordonné à Air Canada, à Air Canada Jazz et à WestJet d'adopter, pour les voyages intérieurs, la politique « une personne, un tarif » pour les personnes ayant une déficience qui, aux termes du tarif du transporteur, doivent être accompagnées d'un préposé pour veiller à leurs soins personnels ou à leur sécurité, ou si elles nécessitent un siège supplémentaire pour elles-mêmes, y compris celles gravement handicapées en raison de leur obésité;
- établi qu'en 2006-2007, la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (CP) a dépassé de 3 760 353 \$ son plafond de revenu pour le transport du grain de l'Ouest, tandis que les revenus de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) se sont chiffrés à 2 105 869 \$ au-dessous de son plafond;
- fixé à 1,0639, pour la campagne agricole de 2007-2008, l'ajustement final de l'indice des prix composite afférent au volume pour les plateaux de revenu provenant du transport du grain de l'Ouest. L'indice modifié résulte d'un ajustement unique pour tenir compte des coûts réels que supportent les compagnies de chemin de fer pour l'entretien des wagons-trémies.



logée à l'enseignement des directions générales du transport aérien et des transports accessibles, de même que du transport ferroviaire et maritime, est préservée dans chacune des deux nouvelles directions générales.

La nouvelle structure amènera un nouveau souffle à l'efficacité de l'organisation qui profitera d'une plus grande marge de manœuvre pour réagir aux changements et réaffecter les ressources là où le besoin se fait le plus sentir. Nous sommes très fiers de notre expertise en transports et de notre réputation déjà bien établie d'être juste, transparent et à l'écoute des besoins de tous nos intervenants. Le programme de renouvellement organisationnel que nous mettons en place vise à ce que nous puissions poursuivre notre tradition d'excellence et nous inspirer de nos réalisations.

Pour que la question des activités et du rendement de l'Office soit claire, le présent rapport annuel et les suivants seront fondés sur une année financière, afin d'uniformiser l'ensemble des mécanismes nécessaires à l'établissement de nos rapports annuels. En plus de mieux rendre des comptes à la population canadienne, nous pourrions rationaliser nos ressources pour

produire plus efficacement nos rapports. Dans le cadre de cette transition, le rapport annuel de cette année renferme des statistiques pour l'exercice 2007-2008 et l'année civile 2007, pour fins de comparaison, ainsi que les faits saillants des principales décisions depuis le 1^{er} janvier 2007. J'aimerais profiter de cette occasion pour remercier Mary-Jane Bennett, Guy Delisle, Baljinder Gill, George Proud et Beaton Tulk, dont le mandat a pris fin, pour leur soutien, leurs judicieux conseils et leurs loyaux services au sein de l'Office. Je tiens particulièrement à exprimer mon immense gratitude à l'égard du travail exceptionnel de mon collègue Gilles Dufault depuis 1998, à titre de membre, et plus tard en tant que vice-président et président par intérim.



Geoffrey C. Hare

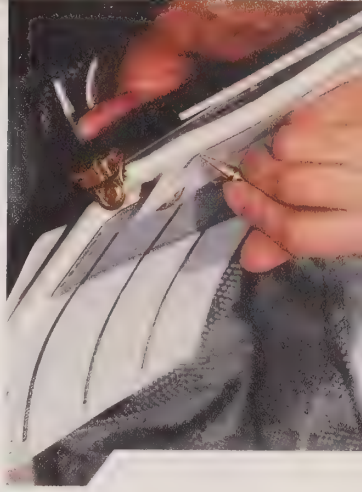
Président et premier dirigeant



Nous offrons des approches qui sont susceptibles de produire, bien souvent, des résultats plus efficaces, rapides et économiques que les solutions formelles autrefois préconisées.

Comme il en est fait mention dans les pages ci-après, ces approches peuvent vouloir dire de recourir à la médiation et à la médiation lorsque, par exemple, un voyageur dépose une plainte contre un transporteur aérien, ou encore à de vastes consultations sur un code de pratiques afin de concevoir des gares de voyageurs accessibles aux personnes ayant une déficience.

Nous accomplissons ce travail en dépit d'une charge de travail accrue et du défi consistant à utiliser les ressources internes à meilleur escient. En 2007, nous avons constaté que l'Office était à la croisée des chemins de son évolution. Dans un contexte où un tiers de l'effectif partira à la retraite d'ici trois ans, nous nous sommes vu confier de nouvelles responsabilités importantes à la suite de modifications apportées aux dispositions législatives. Nous devons par ailleurs composer avec le renouvellement complet de nos membres, un budget réduit et un certain nombre de cas complexes qui établiront un précédent.



La gestion : un autre défi

C'est pourquoi nous nous concentrerons à améliorer la gestion de notre travail et de notre budget. Afin de rendre des décisions en temps voulu, nous améliorerons la gestion de notre charge de travail ainsi que nos systèmes de suivi et de mesure du rendement. Nous instituons des plans de ressources humaines novateurs afin de préserver notre expertise. En étant davantage à l'écoute des besoins des gens à qui nous offrons un service, nous améliorerons nos communications et instaurons de nouvelles façons de susciter l'intérêt chez nos intervenants. Pour ce faire, nous avons établi le tout premier plan stratégique plurianuel pour l'Office.

Au cours de la dernière année, l'Office a entrepris un processus d'examen interne approfondi qui a donné lieu à l'élaboration d'une stratégie de renouveau organisationnel, dont la caractéristique la plus notable a été la mise en œuvre d'une nouvelle structure organisationnelle en vigueur depuis le 1^{er} avril 2008. Cette mesure marque le premier changement de taille aux directions générales et directions de l'Office en 15 ans. Deux nouvelles directions générales sont créées pour refléter la redéfinition de nos principales fonctions, soit Règlement des différends et Réglementation et déterminations de l'industrie. L'expertise spécialisée et de longue date de l'Office en matière de transport modal, auparavant

MESSAGE du PRÉSIDENT et PREMIER DIRIGEANT

L'Office à la croisée des chemins

Les transports ont été un élément fondamental de l'évolution politique et économique du Canada. Depuis plus de cent ans, des organismes de réglementation façonnent ce milieu pour les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport.

La ligne de conduite de l'Office des transports du Canada et de ses prédécesseurs a été dictée par des déclarations de politique nationale ayant évolué pour tenir compte de la concurrence et des forces du marché qui sont parmi les principaux facteurs en jeu dans une prestation de services viables et efficaces. La réglementation n'intervient que lorsque son action est estimée nécessaire pour assurer l'accessibilité et l'efficacité du système de transport.

Nouvelles orientations stratégiques

En approuvant, en 2007, les modifications à la *Loi sur les transports au Canada*, le Parlement a modifié la déclaration de la politique nationale des transports de façon à reconnaître expressément les résultats de nature environnementale et sociale comme des préoccupations jugées suffisamment pertinentes pour recourir à la réglementation et à des mesures publiques stratégiques. Par ailleurs, il y est déclaré que les objectifs nationaux en transports sont plus susceptibles d'être atteints si les secteurs public et privé conjuguent leurs efforts pour maintenir un réseau de transport intégré.

Réformes réglementaires

C'est avec enthousiasme que nous entreprenons de collaborer étroitement avec les voyageurs et les intervenants et, une fois de plus, de nous adapter à l'évolution constante du milieu des transports. En tant que tribunal indépendant et quasi judiciaire, nous nous sommes toujours engagés à prendre des décisions justes, équitables, respectueuses des décisions des cours de juridiction supérieure et qui cadrent avec les précédents établis par l'Office.

Nous sommes par ailleurs conscients que, pour parvenir à une réforme de la réglementation et être plus efficaces, la communication, la sensibilisation et la mise en œuvre de solutions volontaires et coopératives sont des éléments essentiels.

Nous nous faisons un devoir de mettre en place, pour les intervenants de l'industrie du transport et les voyageurs, un éventail de processus formels et informels pour trouver des solutions aux préoccupations, aux plaintes, aux obstacles et aux différends importants en matière de transport.

C'EST AVEC

ENTHOUSIASME

QUE NOUS

ENTREPRENONS

DE COLLABORER

ÉTROITEMENT

AVEC LES

VOYAGEURS ET LES

INTERVENANTS [...]



TABLE des MATIÈRES

3	Message du président et premier dirigeant
6	Faits saillants
8	Membres de l'Office et le premier dirigeant
10	À propos de l'Office
11	Nos priorités stratégiques
13	Un mandat renforcé et élargi
16	Une stratégie de renouvellement organisationnel
20	Règlement des différends relatifs au transport
21	Prévoir et éliminer les problèmes d'accessibilité
24	La facilitation : trouver des solutions informelles
24	Faciliter l'accès aux services de transport
24	Programme des plaintes relatives au transport aérien
27	La médiation : amener les parties à se parler
29	L'arbitrage de l'offre finale : questions ferroviaires de nature commerciale
29	Le règlement quasi judiciaire des différends relatifs au transport
30	Accessibilité
35	Transport aérien
38	Transport ferroviaire
42	Transport maritime
44	Transport aérien
44	Réglementation et déterminations de l'industrie
50	Transport ferroviaire
54	Transport maritime
56	Évaluation de la Loi

61	Annexes
62	Annexe A : Jugements de l'Office
63	Annexe B : Mécanismes alternatifs de résolution des conflits
64	Annexe C : Plaintes relatives au transport aérien
73	Annexe D : Licences et affrètements
77	Annexe E : Transport ferroviaire
77	Annexe F : Transport maritime
78	Annexe G : Transports accessibles
78	Annexe H : Application de la loi
79	Annexe I : Cas devant les tribunaux



Mai 2008

L'honorable Lawrence Cannon, C.P., député
Ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités
Tour C – Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario) K1A 0N5
Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour 2007-2008 en vertu de l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada*. Il comprend en outre l'évaluation de l'exécution de la Loi précitée et les difficultés constatées dans son application. Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

Geoffrey C. Hare

Président et premier dirigeant

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA
OTTAWA (ONTARIO) K1A 0N9



1000069798-K1A0N9-CR01



POSTES	CANADA
	POST
Port payé si poste au Canada	
Postage paid if mailed in Canada	
Correspondance- Business Reply Mail	
réponse d'affaires	
2398915	
0	

L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA SOLICITE VOTRE POINT DE VUE
 Veuillez prendre quelques moments pour remplir et retourner ce sondage. Vos commentaires nous aideront à produire une publication qui cadre avec vos intérêts et vos besoins. Pour consulter ou recevoir d'autres publications de l'Office des transports du Canada, visitez : <http://www.otc-cita.gc.ca>

1 Publication visée par ce sondage :

2 Avez-vous trouvé cette publication ...

1	2	3	4	5
Pas du tout informative				Très informative

3 La publication est-elle rédigée de façon claire et facile à comprendre?

1	2	3	4	5
Pas du tout facile à comprendre				Très facile à comprendre

4 Dans quelle mesure avez-vous trouvé cette publication pertinente ou utile?

1	2	3	4	5
Pas du tout pertinente ou utile				Très pertinente ou utile

5 Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la publication?

1	2	3	4	5
Très insatisfait				Très satisfait

6 Veuillez inscrire tout autre commentaire :

Disponible sur divers supports.

CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY
OTTAWA, ON K1A 0N9



1000069798-K1A0N9-CR01



POSTES		CANADA
POST		
Port payé si poste au Canada		
Postage paid if mailed in Canada		
Correspondance- Business Reply Mail		
2398915		
01		



Canadian
Transportation
Agency
Office
des transports
du Canada

THE CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY WANTS TO HEAR FROM YOU
Please return this survey – your feedback will help us ensure that our publications reflect
your interests and needs. For other Canadian Transportation Agency publications, visit
<http://www.cta-otc.gc.ca>

1 Name of publication: _____

2 Did you find this publication ...

1	2	3	4	5
Not at all informative				

3 Was the publication clearly written and easy

to understand?

1	2	3	4	5
Very difficult to understand				

4 How relevant or useful did you find this publication?

1	2	3	4	5
Not at all relevant / useful				

5 How would you rate your overall satisfaction with this publication?

1	2	3	4	5
Very dissatisfied				

6 Please provide any additional comments:

Available in multiple formats.

Canada

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada, 2008

Imprimé et relié au Canada

ISBN 978-0-662-05638-6

Numéro de catalogue : TT1-2007

Disponible sur divers supports.

Le présent rapport et d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur le site Internet à www.otc.gc.ca.

On peut également obtenir des renseignements sur l'Office des transports du Canada en composant sans frais le 1-888-222-2592 ou 1-800-669-5575 (ATS).

Toute correspondance doit être adressée à :

Office des transports du Canada
Ottawa ON K1A 0N9

Courriel : info@otc-cta.gc.ca



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

RAPPORT annuel 2007-2008

Rendre les transports efficaces et accessibles pour tous

Canada

responsable voir divers supports



Canadian
Transportation
Agency

Office
des transports
du Canada

Government
Publications

A1
A87
A58

Annual Report 2008-09

Canadian Transportation Agency



Canada

Available in multiple formats

© Minister of Public Works and Government Services Canada, 2009

Printed and bound in Canada

ISBN 978-0-662-06385-8

Catalogue No. TT1-2009

Available in multiple formats.

This report and other Canadian Transportation Agency publications are available on its Web site at www.cta.gc.ca.

For more information about the Canadian Transportation Agency please call toll free 1-888-222-2592; TTY 1-800-669-5575.

Correspondence may be addressed to:
Canadian Transportation Agency
Ottawa, ON K1A 0N9
E-mail: info@otc-cta.gc.ca

Photograph on page 17 used by permission of the Greater Toronto Airports Authority

May 2009

The Honourable John Baird, P.C., M.P.
Minister of Transport, Infrastructure and Communities
Tower C – Place de Ville
330 Sparks Street
Ottawa, ON K1A 0N5



Dear Minister:

Pursuant to section 42 of the *Canada Transportation Act*, I have the honour to present to you the Annual Report of the Canadian Transportation Agency for the period 2008-09, including the Agency's assessment of the operation of the Act and any difficulties observed in its administration.

Yours sincerely,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "Geoffrey C. Hare".

Geoffrey C. Hare
Chair and Chief Executive Officer

Table of Contents

Message from the Chair and Chief Executive Officer	2
Key accomplishments	4
About the Agency	7
People as the Agency's greatest asset	8
The Agency's 2008-2011 Strategic Plan	11
How the Agency works	12
Reaching out to stakeholders and clients	14
Dispute Resolution	17
Resolving Accessibility Disputes	19
Resolving Air Travel Complaints	22
Resolving Rail Disputes	27
Resolving Marine Disputes	31
Industry Regulation and Determinations	32
Reviewing regulations and regulatory instruments	33
Regulating Air Transportation	34
Regulating Rail Transportation	39
Regulating Marine Transportation	41
Enforcement and compliance	42
Assessment of the Act	45
Appendix: List of statistical tables available on Agency Web site	58

Message from the Chair and Chief Executive Officer



The 2008-09 Annual Report of the Canadian Transportation Agency outlines our contribution towards the achievement of a competitive, efficient and accessible transportation system. The Agency carries out its mandate through fair, transparent and timely dispute resolution, essential economic regulation and effective communication with Canadians.

Achieving high performance standards

Among the Agency's accomplishments in 2008-09 are a series of initiatives that form the building blocks for a more efficient, responsive and forward-looking organization. For example, during the last year we implemented a new organizational structure, initiated reviews of key business processes, established performance measures and targets, developed a strategy for human resources renewal, and rolled out our first-ever three-year Strategic Plan, which will serve as our guide until 2011-12.

And this is only the beginning. The Agency's processes will continue to be improved in the pursuit of client service excellence, the best possible use of the Agency's human and financial resources, and the Government of Canada's objective of making federal institutions more effective and accountable. We will also be reviewing and updating existing regulations, codes of practice and guidelines to ensure they are up to date, relevant and clear.

Getting results

I encourage you to review the contents of this Annual Report, which details the many results achieved over the past year in all of the Agency's diverse areas of responsibility. Let me highlight a few of our major accomplishments.

During these past 12 months, the Agency eliminated a significant backlog of dispute cases carried over from previous years. Greater emphasis has also been placed on alternative dispute resolution mechanisms, including facilitation and mediation. As a result of amendments to the *Canada Transportation Act*, parties to disputes now have a broader range of choices in how they wish to resolve issues.

Among its many decisions, the Agency determined that both the Canadian National Railway and the Canadian Pacific Railway had exceeded their revenue caps for the movement of Western grain in 2007-08, following a one-time adjustment to their revenue caps to reflect lower hopper car maintenance costs.

Improved access for persons with disabilities to the national transportation network was also a major Agency achievement in 2008-09. Most notably, Air Canada and WestJet implemented new policies and procedures to comply with the Agency's one-person-one-fare decision for persons with disabilities who require more than one seat on an aircraft. Significant progress was also made towards ensuring VIA Rail's compliance with an Agency ruling on the accessibility of its Renaissance passenger cars.

Connecting with Canadians

The Agency is committed to improving its corporate communications and providing relevant and easily understood information on a timely basis. It will also assist industry efforts in support of this objective, such as the development by air carriers of easier-to-understand tariffs for passengers. Additionally, the Agency has initiated efforts to obtain and act on feedback from clients and stakeholders about the Agency's services and activities. All of those involved in the national transportation system, be they regulators like the Agency, service providers, users or others, can greatly benefit from the sharing of information, points of view and ideas.

I would like to express my sincere thanks to our Members and to the more than 250 Agency staff, without whose talent and hard work the impressive results and progress highlighted in this Annual Report would have been impossible. This is also an opportunity for me to welcome our newest Member, Jean-Denis Pelletier, who joined the Agency in November 2008.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Geoffrey C. Hare', with a stylized flourish at the end.

Geoffrey C. Hare
Chair and Chief Executive Officer

Key Accomplishments

In its 2008-11 Strategic Plan, the Agency identified five priorities for action. What follows is a brief summary of key accomplishments regarding each of these five priorities in 2008-09.

Effective dispute resolution and industry regulation

- Successfully eliminated a significant backlog of dispute cases;
- Announced that the Canadian National Railway Company (CN) and the Canadian Pacific Railway Company (CPR) had both exceeded their revenue caps for the movement of Western grain in 2007-08;
- Created a permanently-staffed alternative dispute resolution service;

In 2008-09, the Agency successfully mediated 22 cases. Of these:

- 15 related to rail disputes;
- 6 related to accessibility disputes;
- 1 related to an air dispute.

- Released *Guidelines for the Resolution of Complaints Concerning Railway Noise and Vibration*, following extensive consultations;
- Contributed as a member to the Canadian government team that successfully negotiated a new bilateral air transportation agreement encompassing all 27 European Union member states.

In 2008-2009, the Agency issued 2,649 rulings, virtually all of which required the involvement of Members of the Agency.

These rulings included:

- 609 Orders;
- 612 Decisions;
- 1,215 Permits;
- 35 Final Letter Decisions; and
- 178 Interim Decisions.

The Agency also closed 183 cases formally, through adjudicative decisions, and 2,455 through administrative rulings or determinations.

A more accessible transportation network

- Monitored the implementation by Air Canada, Jazz Air and WestJet of a one-person-one-fare policy for the domestic travel of persons with severe disabilities, as per its 2007-08 Decision;
- Developed a new compliance monitoring framework designed to assess the extent to which transportation service providers are abiding by existing accessibility Codes of Practice;
- Issued a final Decision on 26 complaints regarding obstacles to the mobility of persons requiring medical oxygen to travel by air.

Enhanced internal and external relations

- Launched a fully redesigned Agency Web site;
- Published *Take Charge of your Travel*, a new guide designed to help persons with disabilities when they travel;
- Developed a client satisfaction survey framework to be implemented beginning in 2009-10.

A tribunal respected for its fairness and balance

The Agency prides itself on its status as a leading Canadian tribunal. In making rulings, the Agency's Members carefully consider all of the facts before them and uphold the highest standards of impartiality.

One of the Agency's key performance targets concerns the fairness of its procedures.

Performance Target to be achieved by 2008



Target Achieved

0% of discretionary rulings overturned by the Federal Court of Appeal or the Supreme Court of Canada on the basis of procedural fairness

Status as of March 31, 2009: 0%

The Agency's people as its greatest asset

- Completed a gap analysis and identification of key positions and Agency vulnerabilities as part of succession planning;
- Expanded the Agency's investment in employee learning and training;
- Created and maintained pools of qualified candidates through anticipatory staffing.

Organizational support and responsiveness

- Implemented a Performance Measurement Framework, began reporting on these indicators in this Annual Report, and made significant progress in meeting the targeted performance levels;
- Implemented a new Governance Framework for the Agency, designed to ensure that strategic, operational and performance goals are met.

In addition to these key achievements, the Agency continued to administer its day-to-day operations.



About the Agency



For more on the Agency, its role and its vision, go to www.cta.gc.ca/eng/aboutus.

Our **Mandate**

To administer the economic regulatory provisions of Acts of Parliament affecting all modes of transport under federal jurisdiction.

Our **Mission**

To assist in achieving a competitive, efficient and accessible transportation system through dispute resolution, essential economic regulation and communication in a fair, transparent and timely manner.

Our **Vision**

To be a respected, leading tribunal contributing to a competitive and accessible national transportation system efficiently meeting the needs of users and service providers and the Canadian economy.

The Canadian Transportation Agency is an independent administrative tribunal of the Government of Canada. It is responsible for:

- Dispute Resolution, to resolve complaints about transportation services, rates, fees and charges;
- Accessibility, to ensure that the national transportation system is accessible, particularly to persons with disabilities; and
- Economic Regulation, to provide approvals, licences, and make decisions on matters involving federally-regulated air, rail and marine transportation.

In exercising its court-like powers, the Agency employs processes that are responsive, fair, and transparent, and considers the interests of all parties to disputes involving the national transportation system. Its adjudicative formal decision-making process is governed by the rules of natural justice and fairness.

Through its actions, and by working closely with Transport Canada, other departments, its clients and stakeholder groups, the Agency supports the goal of a Canadian transportation system that is competitive, efficient and accessible – and that meets the needs of those who provide or use transportation services.

People as the Agency's greatest asset

Members

The Members of the Agency are responsible for issuing quasi-judicial decisions and orders related to complaints or applications, as well as addressing other issues within the national transportation system. Five full-time Members are appointed by the Governor in Council, including the Chair (who is also the Chief Executive Officer) and the Vice-Chair.

In 2008-09, Agency Members made decisions resulting in over 2,600 rulings.

Employees

The Agency fulfills its legislative mandate through the work of more than 250 employees.

They are a diverse group of transportation experts, lawyers, program or environmental analysts, engineers, economists, mediators and support staff who bring a wealth of experience and a broad range of skills to the work of the Agency.

The relatively small size of the Agency provides a work environment that fosters close links among employees and creates a strong sense of belonging.



From left to right:

- **Raymon Kaduck**
Member
- **Mark MacKeigan**
Member
- **Geoff Hare**
Chair and
Chief Executive Officer
- **Jean-Denis Pelletier**
Member
- **John Scott**
Vice-Chair

Meeting the demographic challenge

Like other federal government departments, the Agency faces a demographic challenge posed by the retirement of a significant portion of its staff.

The Agency fully embraces the principle that employees are the greatest asset of any organization. It also recognizes that to attract and retain highly skilled individuals, they must be provided with a working environment that fosters innovation, develops talent and creates opportunities for employee development.

Performance Target



Target Achieved

Knowledge management strategy implemented during 2008-2011

- ✓ Generic competencies have been updated for all positions
- ✓ Pilot projects on knowledge management conducted in 2008-09 to identify best practices

Our Values

- **Integrity.** We act with honesty, fairness and transparency.
- **People.** We treat people with fairness, courtesy and respect, and foster a cooperative, rewarding working environment.
- **Quality Service.** We provide the highest quality services through expertise, professionalism and responsiveness.
- **Communications.** We promote the constructive and timely exchange of views and information.
- **Innovation.** We commit to creative thinking as the driving force to achieve continuous improvement.
- **Accountability.** We take full responsibility for our obligations and commitments.



Performance Target



Target Achieved

Recruitment strategy implemented during 2008-2011

- ✓ Agency Student Employment Program launched in March 2009
- ✓ Pools of qualified candidates created through selection processes in 2008-09 used to fill vacancies
- Approach for proactive use of resourcing pools to be developed in 2009

To prepare for the retirement of a significant portion of staff, pools of qualified candidates are being created, and maintained, as part of the Agency's anticipatory staffing strategy.

To continue providing the same consistently high level of service to Canadians, and to guarantee that knowledge and expertise remain within the Agency, initiatives such as succession planning, continuous learning programs and in-house language training have been put into place.

Performance Target



Target Achieved

Succession plan in place by 2008

- ✓ Gap analysis and identification of key positions and Agency vulnerabilities completed in 2008
- Ensure that recruitment strategy and knowledge management activities address vulnerabilities in 2009-10



The Agency's enforcement team

The Agency's 2008-2011 Strategic Plan

The Agency's Strategic Plan was developed and launched in 2008 and will continue to serve as the Agency's guide until 2011. The end of 2008-09 marks the first full year of the plan's implementation.

One overarching objective guides the implementation of the Strategic Plan – that of upholding the Agency's long-standing reputation as a leading Canadian tribunal.

This will be achieved by focussing on the following five priorities:

- 1 Effective **dispute resolution** and **economic regulation**
- 2 Focussing on our **people** as our greatest asset
- 3 Enhanced **internal and external relations** through clear and timely communications.
- 4 A more **accessible transportation** network without undue obstacles to the mobility of persons.
- 5 **Organizational support and responsiveness** through superior business management practices.

The plan serves as a guiding principle for all Agency actions – from operational plans to outreach strategies – and has led to greater clarity through foresight in multi-year planning. Simply put, the entire Agency team shares a vision, understands it clearly, and has its sights set on achieving it.

To read the Agency's Strategic Plan, go to www.cta.gc.ca/eng/stratplan.

How the Agency works

By administering transportation regulations and providing dispute resolution services, the Agency ensures that transportation users, commercial shippers and individual travellers receive the protection provided for them in the legislation, if market forces alone do not result in fair, reasonable service.

In doing so, the Agency constantly sets, and strives to achieve, the highest performance standards.

Performance Target



Target Achieved

Operational plans integrate multi-year budgeting and planning into resource management allocations by 2008-09



Three-year budgeting and strategic planning process introduced incorporating the following into Agency operational plans:

- Performance measures and reporting
- Human resource and information management and technology planning
- Risk management

Superior performance and accountability

Due to the implementation of a new organizational structure, which took effect on April 1, 2008, the Agency is now in a better position to manage workloads, respond to complex cases quickly and adapt to ongoing changes in its operating environment.

The Agency is also committed to meeting the accountability requirements of a federal government organization. A new Governance Framework and significant changes to committee structures have ensured that the Agency is now equipped with a comprehensive and integrated model for management, including ensuring that performance targets are being met.

Performance Target



Target Achieved

New governance and committee structure in place to guide and oversee strategic priorities implementation and operational delivery by 2008-09



New framework implemented in October 2008



Four new committees designed to focus efforts and resources on achieving Strategic Plan and operational objectives in place as of December 2008

For more on how the Agency works, go to www.cta.gc.ca/eng/process.

Measuring performance

The Agency's results-focussed Performance Measurement Framework establishes benchmarks and determines the level of service delivery it needs to achieve. These benchmarks are used to track how closely objectives and specific targets are being met and to support short- and long-term decision-making.

Faster-than-expected progress has been made on a number of performance targets. The Agency is seeing real and tangible benefits from its evaluations of business processes and the identification of opportunities to improve efficiency, while maintaining the high quality and reliability of its services.

Performance Target



Target Achieved

Development of an Integrated Risk Management Framework by 2008-09

- ✓ Risk Management and Legal Risk Management Framework approved by Executive Committee in 2008-09
- ✗ Updating of Corporate Risk Profile underway, to be approved by the Agency in 2009-10

Performance Target



Target Achieved

Full implementation of Performance Measurement Framework and ongoing reporting on performance measures by 2008-09

- ✓ Agency Performance Measurement Framework approved by Treasury Board Secretariat in 2008
- ✓ Framework published in the Agency:
 - 2008-11 Strategic Plan
 - 2009-10 Report on Plans and Priorities
- ✓ Framework being reported on in the Agency:
 - 2008-09 Annual Report
 - 2008-09 Departmental Performance Report



Reaching out to stakeholders and clients

In providing its services, the Agency is committed to clear and timely communications, and enhanced dialogue with clients and stakeholders.

The Agency strives to achieve this by:

- Effectively communicating the Agency's role, objectives, priorities and processes.
- Regularly engaging in dialogues with external clients and stakeholders.
- Improving the Agency's ability to identify and respond to client and stakeholder issues and needs.

As part of its commitment to providing more easily understood information, the Agency's redesigned Web site was launched on February 4, 2009. The Agency consulted with stakeholders and clients during the site's development, resulting in a new site that is better tailored to the needs and requirements of its diverse users.

Helping to anticipate and address accessible transportation challenges

On March 30, 2009, the Agency launched its new publication *Take Charge of Your Travel* at its Accessibility Advisory Committee meeting in Ottawa.

Take Charge accompanies the reader from start to finish of a trip. It can be used by travellers, travel agents and transportation service providers to plan trips and ensure that accessibility needs are met.

Developed in consultation with representatives from associations of persons with disabilities and the transportation industry, this new guide will meet the needs of more travellers, as it covers all federally-regulated modes of transportation. It describes services and features for travellers with disabilities who use airplanes and trains, as well as passenger ferries and buses that cross international or provincial borders.

"[...] Knowledge is the key factor for any travel preparations, and this guide puts a great deal of knowledge in the [traveller's] hands."

– Sheila Duham, WestJet



Encouraging the exchange of ideas

To facilitate an open dialogue with clients and stakeholders, the Agency has initiated small- and large-scale consultations, as well as roundtable meetings. Examples include:

- The meeting of the Agency's Accessibility Advisory Committee, held in March 2009, which brought together members of the transportation industry with groups representing persons with disabilities;
- The *Guidelines for the Resolution of Complaints Concerning Rail Noise and Vibration*, launched in October 2008, which were the fruit of extensive consultations and resulted in the creation of a technical advisory committee to provide expertise on best practices related to noise and vibration issues; and
- Dialogues with community and industry stakeholders, which will continue throughout 2009-10.

Ongoing consultations

Over the years, the Agency has published a number of codes of practice on making the federal transportation system more accessible to persons with disabilities. The Agency regularly consults with stakeholders on how to best implement the provisions of these codes and provides clarification as necessary, especially following regulatory changes.

- In a Decision issued in October 2008, the Agency addressed a provision of the Agency's *Code of Practice: Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities* requiring tactile row markers to be placed "on overhead bins or on passenger aisle seats."

Recognizing practical difficulties in implementing the provision, the Agency is holding consultations with industry and interested parties to explore alternatives that will permit persons with visual impairments to independently find their assigned seats.



Performance Target



Target Achieved

Measures of satisfaction with Agency services related to serving the needs of users of, service providers within and others affected by the national transportation system



Develop a plan to measure client satisfaction by 2008



Conduct benchmark surveys and set targets by 2009-10



Conduct subsequent survey in 2010-11

- The Agency is also developing an implementation guide to assist air carriers in applying a provision of the Air Code on the accommodation of persons travelling with service animals, and in meeting the requirements of the *Air Transportation Regulations*. These regulations require that service animals be carried free of charge and be permitted to remain on the floor at the passenger's seat.

In a June 2008 Decision, the Agency stated that if the space available is so limited that it causes extreme discomfort to the traveller or animal, it can increase the risk of injury to both and affect their safety and well-being. Consultations are being held to help air carriers determine the floor space requirements for service dogs.

Obtaining feedback from clients

In order to better identify and respond to the needs of Canadians, the Agency has also developed a framework to measure client satisfaction, as well as client-focussed surveys which will begin to be implemented in 2009-10. These tools will provide crucial feedback on the Agency's performance and client issues, and will help continually improve service delivery and responsiveness.



Dispute Resolution



For more on the Agency's dispute resolution processes, go to www.cta.gc.ca/eng/disputes.

The Agency's role in resolving disputes

Each year, hundreds of people and organizations turn to the Agency looking for ways to resolve their disputes about transportation matters.

The Agency has a mandate and the expertise to resolve disputes about:

- transportation services;
- fares, rates and charges;
- terms and conditions of carriage; and
- accessibility.

Before filing a complaint with the Agency, a dissatisfied party is expected to first bring the complaint directly to the transportation service provider. If this approach is not effective, the Agency can accept a request to investigate the complaint further.

Agency staff can bring parties in a transportation dispute together informally – through facilitation or mediation – in order to help them understand each other's needs and interests, and to find a solution that works for everyone involved.

The Agency's Dispute Resolution Spectrum

Facilitation

Mediation

Arbitration

Adjudication

Informal process

voluntary
collaborative
less expensive
potentially faster
potential win-win
relationships central

Formal process

mandatory
adversarial
more expensive
potentially slower
potential win-lose
relationships peripheral

The Agency's experience in the realm of alternative dispute resolution has shown that these processes are significantly more efficient – in terms of time, cost and resources – than more formal processes such as arbitration or adjudication.

Alternatively, the Agency can investigate a complaint using formal adjudication. The decision then issued can carry the same weight as a court ruling.

In 2008-09, the Agency resolved 757 disputes.

Of these,

- 655 were resolved through facilitation;
- 22 were resolved through mediation; and
- 80 were resolved through Decisions issued as a result of formal adjudication.

Balancing privacy concerns and the open-court principle

The Agency is bound by the open-court principle, which guarantees the public's right to know how justice is administered and to have access to decisions rendered by administrative tribunals.

Recently, the Agency's privacy statement was refined to more clearly reflect that its decisions, which are publicly available and posted on its Web site, include the names of the parties and witnesses involved. However, in order to address

the privacy concerns of clients, the Agency has taken steps to ensure that its decisions are not directly accessible through Internet search engines.

To read the updated privacy statement, go to www.cta.gc.ca/eng/notices.

Improving the efficiency of dispute resolution

In 2008-09, the Agency successfully eliminated a significant backlog of cases carried over from previous years. Indeed, although complaints are client-driven – which makes Agency workload difficult to predict – considerable efforts are being made to simplify and rationalize the dispute resolution process.

For example, when resolving straightforward disputes, informal processes such as facilitation and mediation can present an attractive alternative to formal adjudication, as they are often significantly less time- and resource-intensive.

This is why in its 2008-2011 Strategic Plan, the Agency committed itself to improving the responsiveness and effectiveness with which disputes are resolved, and to promote such alternative dispute resolution (ADR) mechanisms.

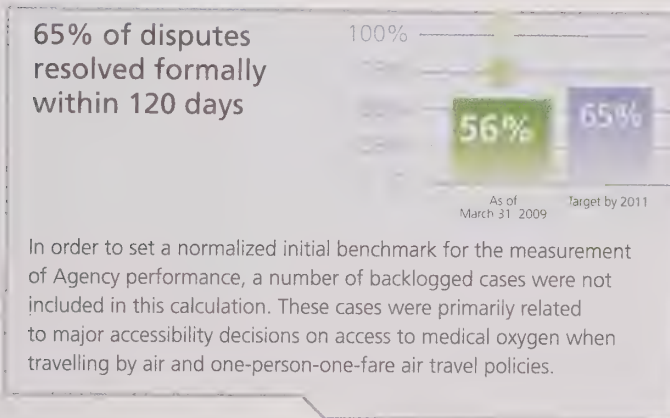
To this end, a permanently staffed ADR unit was created to meet the expected rise in demand for the informal resolution of disputes.

For detailed statistics on dispute resolution, go to www.cta.gc.ca/eng/dr-stats.

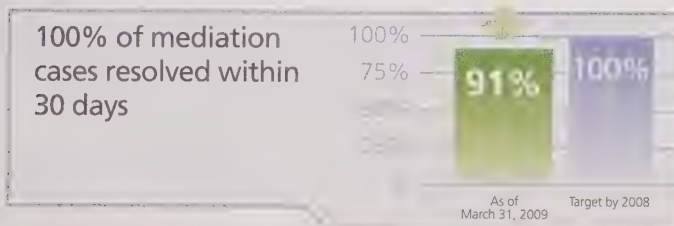
However, the increasingly complex nature of issues raised in complaints means that the formal adjudicative process must remain one of the Agency's dispute resolution tools. The nature of such formal cases often requires extensive proceedings and analysis, which can lengthen the time frame required for their resolution.

As a result, meeting the 120-day target for the resolution of certain complex cases through the formal adjudicative process will continue to be a challenge.

Performance Target to be achieved by 2011



Performance Target to be achieved by 2008



Resolving Accessibility Disputes

The Agency is responsible for ensuring that undue obstacles to the mobility of persons with disabilities are removed from federally-regulated transportation services and facilities.

In 2008-09, the Agency was involved in 108 accessibility cases, including:

- 61 cases carried forward from previous years, largely related to passengers requiring medical oxygen and one-person-one-fare policies; and
- 47 new applications received.

Of these cases,

- 33 were resolved through facilitation;
- 6 were resolved through mediation;
- 36 were resolved through adjudication;
- 8 were withdrawn; and
- 25 were still in progress at year end.

Undue obstacles are removed in two ways:

- on a case-by-case basis by resolving individual complaints through one of the Agency's dispute resolution processes; and
- on a systemic basis by developing regulations, codes of practice and standards concerning the level of accessibility in modes of transport under federal jurisdiction, including air, rail, and extra-provincial ferry and bus transportation.

Determining whether or not an obstacle is undue

When an obstacle to the mobility of a person with a disability is determined, it is up to the respondent transportation service provider to prove that the obstacle is not undue and that reasonable accommodation has been provided without imposing, on a balance of probabilities, undue hardship.

When it determines an obstacle is undue, the Agency has broad powers to order that corrective measures be taken – such as purchasing or modifying equipment, changing or developing a policy or procedure, and enhancing a training program.

Reasonable accommodation will be the most appropriate accommodation that:

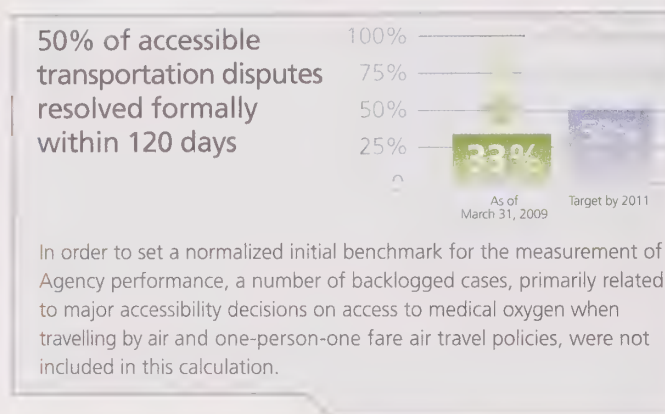
- respects the dignity of the individual;
- meets individual needs; and
- promotes the independence, integration and full participation of persons with disabilities in the federal transportation network, while not causing undue hardship to the transportation service provider.

In each case, what is considered reasonable is a matter of degree and depends on a balancing of the interests of persons with disabilities with those of the transportation service provider.

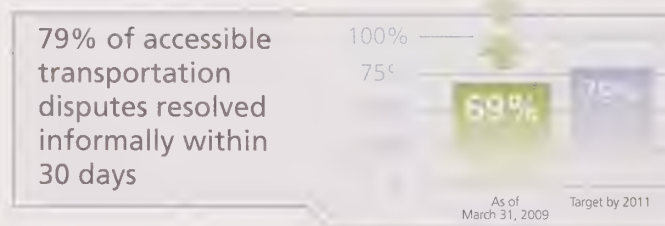
Streamlining the resolution of accessibility disputes

In 2008-09, a significant backlog of accessibility cases was closed, which has contributed to the Agency's substantial progress in meeting its performance targets on the resolution of accessibility disputes. The Agency is well on its way to meeting these goals.

Performance Target to be achieved by 2011



Performance Target to be achieved by 2011



That being said, the issues raised in accessibility cases are often highly complex and have wide-ranging implications for stakeholders. This complexity, along with the in-depth analyses

For statistics on disputes involving the mobility of persons with disabilities, go to www.cta.gc.ca/eng/access-statistics.

For more on resolving accessibility disputes, go to www.cta.gc.ca/eng/access-disputes.

required, can have a significant impact on the length of time required to issue fair and reasonable rulings.

In its Decision, the Agency determined that passenger-supplied oxygen, in whatever form permitted by safety and security regulations, is the most appropriate accommodation.

Passengers requiring medical oxygen

On June 26, 2008, the Agency released its final Decision on 25 complaints against Air Canada and one complaint against WestJet regarding the mobility of persons who require medical oxygen to travel by air.

When the complaints were first filed in 2005, the Agency found that both carriers' policies on medical oxygen presented systemic obstacles to the mobility of travellers who require this service. In 2007, WestJet modified its policy, thereby removing the obstacle.

Although at the time Air Canada did not allow passenger-supplied gaseous oxygen, it provided its own gaseous oxygen service to passengers for a fee. Air Canada has since changed its policy to allow the use of passenger-supplied Portable Oxygen Concentrators (POCs) on its domestic, transborder and international flights.

The Agency accepted Air Canada's gaseous oxygen service as a reasonable alternative to passenger-supplied gaseous oxygen for domestic flights, provided it implements corrective measures, including:

- that its gaseous oxygen service be provided free of charge; and
- that a continuous oxygen service be provided, i.e. prior to boarding, during connections and upon arrival at final destination.

Full compliance is expected by June 26, 2009.

Implementation of previous rulings

2008-09 saw progress on the implementation of Agency decisions issued in previous years. Significant headway was made by VIA Rail Canada to address the accessibility problems presented by its Renaissance passenger cars.

VIA will submit detailed design plans and an implementation schedule to the Agency for approval in September 2009.

"We are very appreciative of the ongoing relationship we have established with Agency staff. Their willingness to provide informal guidance and expert advice continues to be invaluable."

– Paul Côté, President and
Chief Executive Officer,
VIA Rail Canada

The Agency also followed up on a previous ruling, in which OC Transpo – a public transit service operating in Ottawa and Gatineau – was ordered to ensure drivers call out stops for persons with visual impairments, and to implement corrective measures within a reasonable timeframe.

The Agency denied OC Transpo's request for an extension to allow for the implementation of corrective measures, as well as time to purchase and install an automatic call-out system. On March 11, 2009, the bus service was ordered to comply with the ruling within 20 days.

Implementation by Air Canada, Jazz Air and WestJet of the 2007-08 one-person-one-fare Decision was realized as required by January 10, 2009. Following unsuccessful attempts to appeal the Decision to both the the Federal Court of Appeal and the Supreme Court of Canada, the carriers have now implemented a one-person-one-fare policy for persons with severe disabilities who travel within Canada.

The Decision means that, for domestic services, the airlines may not charge more than one fare for persons with disabilities who:

- are accompanied by an attendant for their personal care or safety in flight, as required by the carriers' domestic tariffs; or
- require additional seating for themselves, including those determined to be functionally disabled by obesity for purposes of travel.

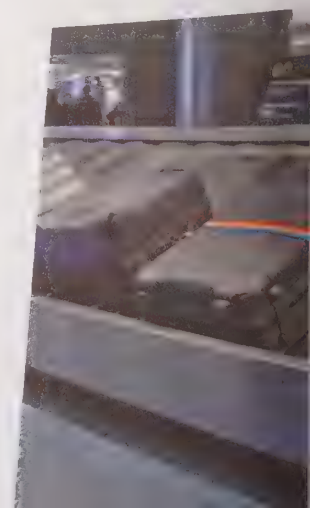
Resolving Air Travel Complaints

Each year, the Agency receives a large number of complaints from air travellers related to the problems they have experienced with air carriers operating publicly available services to, from or within Canada.

The Agency can deal with such issues as:

- Baggage (e.g. damaged, delayed, excess, liability, lost, size limits, theft);
- Flight disruptions (e.g. cancellation, missed connection, revised schedules);
- Tickets and reservations (e.g. lost, refunds, restrictions, availability of seats, cancellation);
- Denied boarding (e.g. inability to fly as a result of carrier overbooking);
- Refusal to transport (e.g. late check-in, reconfirmation, travel documents);
- Passenger fares and charges;
- Cargo (e.g. transportation of animals, and delayed, damaged or lost cargo); and
- Carrier-operated loyalty programs (e.g. Advantage, World Perk or Skymiles, but excluding loyalty and frequent shopper programs such as Aeroplan and Air Miles).

For statistics on air travel complaints, go to www.cta.gc.ca/eng/atc-statistics.



In 2008-09, the Agency received 901 new air travel complaints. It also processed 1,209 complaints, some of which were received in the previous year.

676 of these cases were closed through the Agency's informal investigation process.

Of these,

6 were determined to be outside the Agency's mandate;

54 were withdrawn or dismissed;

607 were settled through facilitation; and

9 were referred to the Agency's formal adjudication process.

121 cases were still undergoing facilitation at year end.

Additionally,

1 air travel dispute was resolved through mediation;

23 were resolved through formal adjudication; and

14 cases were still in formal adjudication at year end.

Facilitating the resolution of air travel complaints

The majority of air complaints are resolved informally through a facilitation process. Complaints are assessed against the carrier's tariff – the published terms and conditions of services, including fares, rates and charges – as well as Canadian transportation law and international conventions.

Where it appears the carrier's obligations have not been met, Agency staff will approach the carrier and informally attempt to facilitate a resolution of the complaint consistent with these obligations.

The Agency does not have jurisdiction over issues related to safety, which are referred to Transport Canada. The Agency also does not have the mandate to deal with complaints involving the quality of air carrier services such as the attitude of airline staff. Such issues fall solely within the purview of airline management.

The Agency is, however, required by law to report on the number and nature of all air travel complaints received.

During 2008-09, the Agency received 891 new air travel complaints as compared with 954 in 2007-2008.

- 319 complaints submitted to Agency staff without first being brought up with the carrier were referred for resolution between the complainant and the carrier;

- 572 complaints were received from individuals who had already attempted to resolve their disputes with the carrier and were dissatisfied with the outcome.

Agency staff closed 676 complaints through its informal resolution process as compared with 683 in 2007-2008. The slight reduction in the number of complaints facilitated may be in part attributable to Zoom Airlines' discontinuation of operations, as well as increased informal resolution of complaints by travellers directly with carriers, before even approaching the Agency.

Providing information to stranded passengers

When Zoom Airlines suddenly ceased its operations in the summer of 2008, many stranded passengers turned to the Agency for help. Although it could not provide direct assistance, the Agency immediately set up an emergency notice on its Web site and provided extensive information to its call centre so as to help inform passengers. E-mail and telephone enquiries were referred to those who could help.

Air travel complaint trends monitored through the Agency's facilitation process

Canadian air carriers

434 complaints about eight Canadian carriers were investigated, compared with 412 complaints investigated in 2007-08 and 432 in 2006-07. Most of the complaints that were investigated were about Canada's major carriers, although smaller carriers accounted for 9% of all complaints.

Although more complaints were investigated last year about Air Canada and its regional partner, Jazz Air, the number of complaints concerning most other carriers was relatively stable. Fewer complaints were received about Zoom Airlines, which ceased operations in August 2008.

The bulk of air travel complaints received by Agency staff about Canadian air carriers concerned flight disruptions, quality of service and baggage issues.

Foreign air carriers

2008-09 saw a marked increase in the number of complaints filed about U.S. carriers – up to 48 from 29 last year – and a significant drop in the number of complaints related to European Union air carriers, which went from 112 last year to 69 in 2008-09. This is in part attributable to the increase in the number of complaints reported about U.S. carriers such as United and Northwest Airlines coupled with the reduction

The Agency has redesigned the way it captures and measures client feedback about the facilitated air travel complaints process. This new approach will be launched early in 2009-10.

in the number of complaints about other foreign carriers such as British Airways. It is also worth noting a significant reduction in the number of complaints filed about carrier Globespan in its second year of operation – down to 3 in 2008-09 as compared to 21 in 2007-2008.

Categories of complaints

Quality of service continues to be a concern for air travellers – even though it is outside the Agency's mandate to investigate complaints about such issues. However, this category no longer represents the most common type of issue cited in complaints received in 2008-09, having moved down to second place. It was displaced by a rise in the number of difficulties encountered regarding flight disruptions.

Flight disruptions were the most common issue raised in complaints brought to the Agency's attention in 2008-09, having been cited 332 times. Issues concerning delayed, lost or damaged baggage, and other baggage-related concerns, were cited 313 times in complaints.

Resolving air disputes through formal adjudication

The Agency will, through its formal adjudication process, investigate complaints when persons or shippers believe that a carrier has failed to apply its tariff, or the provisions of a carrier's tariff are unreasonable or unduly discriminatory.

In 2008-09, the Agency issued 23 formally adjudicated decisions.

Of these,

- 19 related to allegations that a carrier had failed to respect its tariff; and
- 4 related to allegations that the provisions of a carrier's tariff were unreasonable.

The following provides highlights of these Agency Decisions.

On My Way program ruled just and reasonable

In November 2008, the Agency issued a ruling on Air Canada's On My Way program, following a complaint that the program puts passengers who choose not to purchase it at a disadvantage. The complainant alleged that On My Way allows Air Canada to charge for services that would normally fall under its obligations in the event of a flight disruption.

The Agency found that the complainant failed to provide compelling evidence to substantiate the allegations. However, the Agency directed Air Canada to ensure that its tariffs and corporate communications draw a clear distinction between the rights of passengers who purchase On My Way and those who do not. It also instructed



the carrier to ensure that the introduction of On My Way does not adversely affect the rights of those passengers who choose not to purchase the program.

Liability for loss of items accepted as checked baggage

The Agency received a complaint that Air Canada had refused to compensate a passenger for the loss of certain items from the passenger's baggage, because it was exempt from liability for such a loss under its tariff.

The Agency determined that under the *Montreal Convention*, in the case of international carriage, if a carrier agrees to transport checked baggage, the carrier is liable for loss or damage while the baggage is in its care and control. The carrier is not liable if the damage resulted from an inherent quality or defect of the baggage.

Consequently, the Agency ordered Air Canada to compensate the complainant. The Agency also ordered Air Canada to revise its tariff to ensure that its liability provisions with respect to checked baggage are in accordance with the *Montreal Convention*.

Balancing safety concerns and privacy rights

Following a complaint regarding Lufthansa's refusal to transport a passenger until she obtained a medical certificate verifying her fitness to travel, the Agency determined that Lufthansa's tariff failed to clearly set out its policy regarding the carriage of pregnant passengers.

At the time, Lufthansa's policy implied that all pregnant passengers should obtain a medical certificate within 72 hours of each flight or risk flight refusal. The Agency determined that this unduly intrudes on the privacy of pregnant passengers, that Lufthansa had not properly applied its tariff, and that the tariff should be amended to clearly reflect Lufthansa's policy for the carriage of pregnant passengers.

The Agency directed Lufthansa to ensure that its tariff reflects a reasonable balance between the legitimate safety concerns of the carrier and the privacy rights of pregnant passengers.

For more information on Agency Decisions, go to www.cta.gc.ca/eng/decisions.



For more information on resolving rail-related disputes, go to www.cta.gc.ca/eng/rail-disputes.

Resolving Rail Disputes

Part of the Agency's mandate is to help resolve disputes between railway companies and other parties, or between railway companies.

In most cases, railway companies and other parties can resolve disputes by negotiating agreements themselves. When negotiations

In 2008-09, the Agency resolved 50 rail dispute cases.

Of these,

- 15 were resolved through facilitation;
- 15 were resolved through mediation; and
- 20 were closed through formal adjudication.

In addition, the Agency determined three disputes were eligible to be referred to Final Offer Arbitration.

break down, a number of dispute resolution alternatives are available, ranging from facilitation to formal adjudication.

The Agency investigates complaints and applications on the following topics:

- Rail noise and vibration
- Railway line construction, and road, utility and private crossings
- Transfer and discontinuance of railway lines
- Interswitching
- Running rights and joint track usage
- Level of service
- Public passenger services
- Incidental charges, such as fuel surcharges

Rail noise and vibration

In October 2008, after extensive consultations, the Agency published its *Guidelines for the Resolution of Complaints Concerning Railway Noise and Vibration*. Developed to assist

“[The Rail Noise and Vibration Guidelines] are a great first step and we’ll monitor them to see how they work out in the real world during the next three years. [The Agency] wants the process to produce a settlement that all parties are satisfied with.”

- Jeff McConnell,
Federation of Canadian Municipalities

individuals, municipalities, railway companies and other parties in resolving these types of disputes, the Guidelines explain clearly:

- what collaborative measures parties must follow before the Agency investigates a complaint;
- what elements are considered in determining whether railway construction or operations have caused only such noise and vibration as is reasonable; and
- how to file a complaint, what information must be submitted, as well as the process to be followed.

The guidelines require parties to a rail noise or vibration issue to engage in a meaningful dialogue in an effort to explore available solutions in a constructive manner prior to coming to the Agency with a formal complaint. A newly-formed technical advisory committee will provide expert advice to the Agency on an ongoing basis.

In 2008-09, the Agency received eight new rail noise and vibration complaints, and closed seven others.

Of these,

- 6 were resolved through mediation;
- 1 complaint was dismissed after being referred to formal adjudication.

Construction of rail lines

In 2008-09, the Agency was involved in eight ongoing environmental assessment processes for proposed rail line construction projects, from coast to coast. Another 23 environmental assessment processes for projects such as road and utility crossings required Agency involvement.

After assessing the environmental impact of the projects under the *Canadian Environmental Assessment Act*, the Agency approved the construction of two new railway lines, both located in the Alberta Industrial Heartland area. The Agency approved the construction of a spur line to serve Petro-Canada's Fort Hills upgrader facilities. The Agency also issued a cease-and-desist order to CN for railway operations at its Scotford Yard transload facility, where construction of a railway line had begun

Performance Target

100% compliance with prescribed mitigation conditions to reduce environmental, economic and social impacts of railway construction projects



Status as of March 31, 2009: no applications for projects requiring mitigation conditions received in 2008-09

For detailed statistics on railway infrastructure and construction, go to www.cta.gc.ca/eng/rail-stats.

without an environmental assessment and prior approval by the Agency. Once a mitigation plan was in place, construction was approved and the operation was allowed to continue.

Crossings

In 2008-09, the Agency processed 127 agreements filed by parties that had successfully conducted their own negotiations related to crossings. These agreements became Orders of the Agency. Where no agreement could be reached, the Agency was called upon by the parties involved to assist them in reaching a fair and equitable resolution.

The Agency issued decisions on 12 crossings through its formal adjudication process, and closed a further 14 cases through facilitation or mediation. In addition, four cases were closed internally or withdrawn.

Of these,

- 23 concerned private or road crossings; and
- 7 concerned utility crossings.

Applications dealing with recent legislative changes

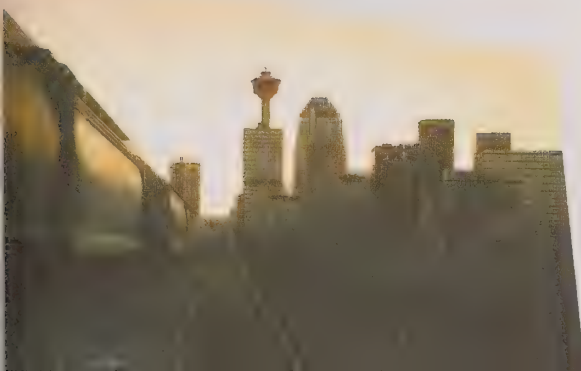
Section 120.1 of the *Canada Transportation Act* aims to protect shippers from unreasonable charges or terms. On the basis of this new provision, Peace River Coal, a shipper, argued to the Agency that it was being charged an unreasonable fuel surcharge. However, as it operates under a confidential contract with a railway, the case was dismissed.

A level of service complaint filed by the Central Alberta Transloading Terminals Limited along with a related issue under section 120.1 was being heard at year end.

Additionally, under a new dispute resolution provision designed for public passenger service providers, VIA Rail Canada and the Hudson Bay Railway have requested that the Agency determine the rate VIA Rail will pay for the use of Hudson Bay Railway infrastructure.

Shipper complaints and determinations

Shippers using railways to transport Western grain and other types of goods are turning to the Agency on a more frequent basis to resolve related disputes. The Agency received six new level of service complaints from shippers against railways in 2007-08 and four in 2008-09, compared to only one in 2006-07.



In 2008-2009, 36% more disputes and applications involving shippers were brought to the Agency's attention than in 2007-08. Among them, the Agency received:

- 4 new level of service complaints from shippers against railways;
- 3 applications for interswitching or extended interswitching;
 - 1 request for clarification of the applicability of specific sections of the *Canada Transportation Act* related to running rights;
- 1 application for the production of a rail tariff;
- 1 request by a public passenger service provider to set rates for use of a rail line; and
- 2 applications for review of the reasonableness of a railway's terms and conditions.

Level of service

On September 25, 2008, the Agency ruled on complaints received from six shippers that CN was not providing an adequate and reasonable level of service for the movement of Western grain for crop year 2007-2008.

The Agency found it appropriate to set a performance-based benchmark to assess if CN was meeting its basic level of service obligations.

Based on this benchmark, the Agency found that while CN had fulfilled its obligations to the Canadian Wheat Board and Providence Grain Group Inc., it was providing an inadequate level of service to four smaller grain companies. The Agency ordered CN to immediately provide a level of service to these four shippers as set out in the benchmark. The Canadian Wheat Board was granted leave to appeal the Agency's Decision to the Federal Court of Appeal.

Interswitching disputes

CN asked the Agency to resolve an interswitching dispute with American railway company BNSF. Interswitching allows traffic to be transferred from the lines of one railway company to another, at prescribed rates set by the Agency.

CN argued that some of its movements of BNSF rail cars did not constitute interswitching within the meaning of the *Canada Transportation Act*, and as such should be subject to commercial discussions. Furthermore, BNSF and CN disagreed on what constitutes an interchange, which is defined under the Act as a place where regulated interswitching occurs.

In deciding that rail activities between BNSF and CN do constitute interswitching, the Agency applied a broad interpretation of what constitutes a "place," as a narrow interpretation would eliminate many existing interchange points and restrict competition. CN has applied for leave to appeal the Agency's Decision to the Federal Court of Appeal.

Benchmarks specify a required outcome, but leave the means of achievement up to the service provider.

For more information on resolving marine disputes, go to www.cta.gc.ca/eng/marine-disputes.

Resolving Marine Disputes

Marine disputes can involve user fees at ports, charges for pilotage services, or coasting trade applications for foreign or non-duty paid ships to work in Canadian waters.

The Agency examines marine complaints on the following topics:

- disputes related to coasting trade applications;
- tariffs proposed by pilotage authorities;
- fees fixed by port authorities;
- final offer arbitration of northern resupply carrier disputes; and
- unreasonable price increases or reductions of service by a shipping conference.

Fees for pilotage services

In 2008-09, tariff proposals or amendments were published by four pilotage authorities:

- the Great Lakes Pilotage Authority;
- the Atlantic Pilotage Authority;
- the Pacific Pilotage Authority; and
- the Laurentian Pilotage Authority.

The Agency did not receive objections to these tariff changes.

Fees set by port authorities

No complaints were filed with the Agency in 2008-09 regarding fees set by port authorities. However, during 2008, Bill C-23 – amending the *Canada Marine Act* – received Royal Assent.

This Bill strengthened the operating framework for Canada Port Authorities by modifying the current borrowing regime, providing for access to contribution funding and clarifying some aspects of governance.



Industry Regulation and Determinations



The Agency's work as an economic regulator

The Agency oversees the economic regulation of modes of transportation under federal jurisdiction, including:

- licensing air and rail carriers and acting as the aeronautical authority for Canada;
- determining whether the terms and conditions of air travel are just and reasonable;
- approving the adequacy of the protection of advance payments made to air carriers;
- setting railway revenue caps for moving Western grain;
- setting financial and costing frameworks for certain federally regulated railways;
- establishing the net salvage value of railway lines to facilitate their orderly transfer; and
- determining if Canadian ships are available and suitable to perform services which a resident of Canada has requested be provided by foreign ships in Canadian waters.

The Government of Canada's national transportation policy permits the market to self-regulate. However, it also acknowledges

that regulation can be required to meet public objectives or in cases where parties are not served by effective competition.

Overall, in 2008-09, the Agency issued approximately 2,400 discretionary and administrative rulings which were required to support the effective regulation of the federal transportation system.

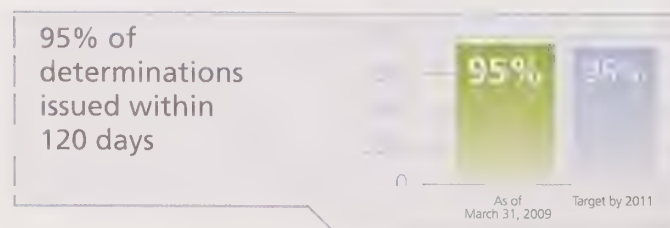
For more on industry regulation and the issuance of determinations, go to www.cta.gc.ca/eng/industry.

A challenge met

With respect to its determinations, the Agency's Strategic Plan set an ambitious goal: that by 2011, the vast majority of these be issued within 120 days once all required information has been received. This objective has been achieved ahead of schedule.

Performance Target

to be achieved by 2011



Reviewing regulations and regulatory instruments

The Agency is giving higher priority to the review and updating of regulations and regulatory instruments. The objective is to be more proactive and responsive in adapting the Agency's regulatory framework to legislative and policy changes.

Online posting of tariffs

Several small amendments to the *Air Transportation Regulations* were made in 2009 to reflect legislative changes as a result of Bill C-11, *An Act to amend the Canada Transportation Act and the Railway Safety Act and to make consequential amendments to other Acts* (2007), receiving Royal Assent.

Specifically, changes were made to reflect the new requirement for air carriers flying to and from Canada, and who sell transportation through their Web sites, to post their terms and conditions of carriage on these same Web sites. Additionally, signage requirements for domestic and international carriers were harmonized. The revised regulations are now in effect.

Foreign ownership limits

In March 2009, Bill C-10, the *Budget Implementation Act (2009)* was granted Royal Assent. The Bill included a new framework for the definition of a Canadian-owned and controlled company under the *Canada Transportation Act*. The Government has indicated its intent to

increase the foreign ownership limit of Canadian air carriers from 25% to 49%, with the increase to be determined through bilateral and multilateral air transport negotiations and agreements.

The Agency will hold consultations with the industry before developing regulations and guidelines to implement this government policy.

Reviewing the Air Transportation Regulations

The Agency is also undertaking a general review of its *Air Transportation Regulations* to reflect changes in policy and industry practices. Consultations with stakeholders on proposed amendments are expected to begin in mid-2009.

Interswitching review

A shipper at the origin or destination of a rail haul may have its cars interswitched from one carrier to another at prescribed rates, if the shipper's siding is within a 30-kilometre radius of the interchange point. Under certain circumstances, the Agency can permit interswitching beyond the 30-kilometre limit.

As of March 31, 2009, the Agency was considering comments received as part of the consultation process on its review of the *Railway Interswitching Regulations*. The review must be undertaken every five years as per the *Canada Transportation Act*. Of key interest are the proposed interswitching rate changes, as well as other issues raised by parties.



Review of railway costing

To determine railway costs for regulated activities, the Agency relies on the *Uniform Classification of Accounts and Related Railway Records* (UCA) and the *Railway Costing Regulations*. Federally-regulated railways use the UCA to report their operating expenses, revenues and other statistics, while the costing regulations set out the items and factors for making railway costing determinations, including cost of capital and depreciation. A comprehensive, two-phase technical review by the Agency of the UCA is underway.

Phase one of this review was completed in February 2009, while phase two was officially launched in January 2009. The Agency also intends to initiate a review of the *Railway Costing Regulations* to bring them up to date.

Regulating Air Transportation

The Agency issues licences, authorities and charter permits to Canadian and foreign air carriers offering publicly available services within or to and from Canada, and enforces all applicable licensing requirements. It also participates in the negotiation and implementation of international air agreements as part of the Government of Canada negotiating team, and administers international air tariffs.

The Agency also ensures consistency with Canadian legislation and regulations with respect to:

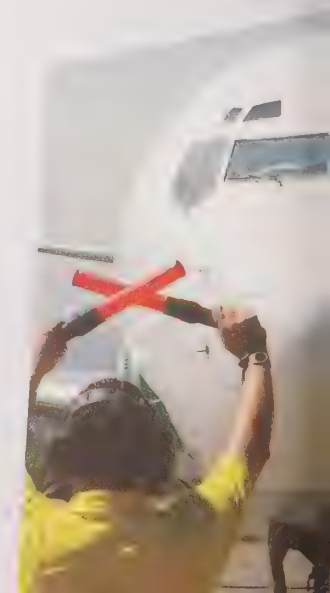
- air fares;
- rates and charges; and
- terms and conditions of carriage.

Licensing

The Agency licenses Canadian applicants to operate air services within Canada, and licenses Canadian and foreign applicants to operate scheduled and non-scheduled international air services to and from Canada.

The Agency processed 1,038 air licensing activities over the course of 2008-09, including applications for new licences, cancellations, suspensions, and reinstatements.

For more information on the regulation of Canada's air transportation sector, go to www.cta.gc.ca/eng/air-industry.



For detailed statistics on the issuance of licences, go to www.cta.gc.ca/eng/licensing-stats.

Of the 137 applications for new licences processed in 2008-09:

- 1 was denied;
- 6 were withdrawn;
- 130 resulted in a licence being issued.

Of these,

- 9 were issued to four Canadian applicants for the operation of a scheduled international air service using large aircraft between Canada and a foreign country:

Canadian Airline	New licences issued for services between Canada and...
Air Canada	Luxembourg, Israel, Portugal, Saudi Arabia
Air Transat	Panama
WestJet	Barbados
Sunwing Airlines	Antigua & Barbuda, Barbados, Mexico

In fulfilling the above responsibilities, the Agency continued to maintain a licensing regime that ensures that publicly-available air services:

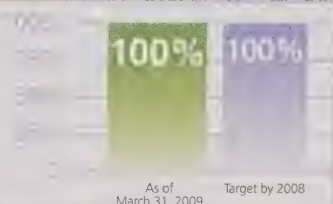
- are Canadian-owned and controlled, when operating within Canada;
- have appropriate liability insurance;
- when they are Canadian, meet certain financial requirements when they start operations; and
- hold a Canadian aviation document issued by Transport Canada.

Financial fitness

In 2008-09, the Agency completed four reviews of the financial fitness of Canadian applicants seeking to offer domestic or international services using aircraft with more than 39 seats. The purpose was to ensure they had a reasonable chance of success, which minimizes disruptions in service and protects consumers. All four applicants proved they had enough liquid funds to cover all start-up, operating and overhead costs for 90 days and were approved by the Agency.

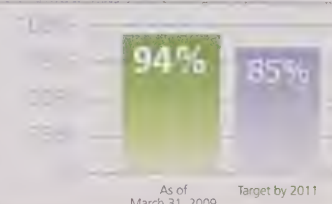
Performance Target to be achieved by 2008

100% of air carriers' insurance certificate renewals reviewed



Performance Target to be achieved by 2011

85% of licences issued within 14 days of receipt of completed application



For more on the Agency's air licensing activities, including an air carrier licence search tool, go to www.cta.gc.ca/eng/licensing.

Canadian ownership and control

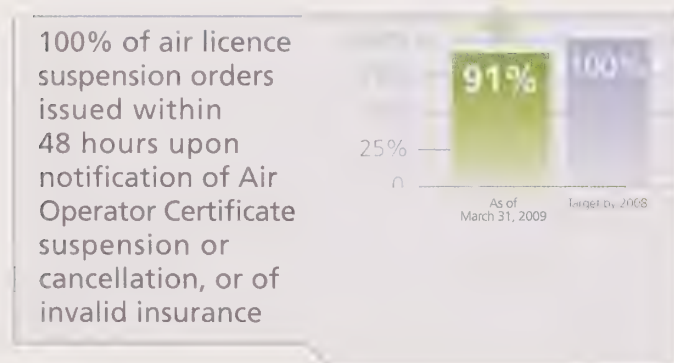
The Agency reviewed 60 Canadian applicants already operating or proposing to operate domestic or international air services in 2008-09. Eleven reviews involved major investigations because the companies had complex ownership structures or there were non-Canadian minority shareholders or business associates who might have exercised control over the applicant.

After verifying that the companies were incorporated in Canada and that at least 75% of their voting interests were owned and controlled by Canadians, the Agency approved 59 applications. One was denied on the basis that the applicant would in fact no longer be controlled by Canadians.

The Agency has adopted service standards for its air licensing activities in order to help it better respond to a fast-moving air industry, while fulfilling its regulatory responsibilities.

Performance Target

to be achieved by 2008

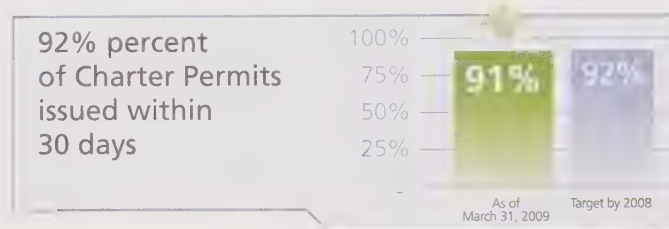


Charters

A tour operator may contract with an air carrier for part or all of the passenger seating capacity of an airplane. This activity is called chartering. The tour operator then sells these seats to the public, usually through a travel agent.

Performance Target

to be achieved by 2008



The Agency's permit system for international charter operations ensured the protection of advance payments received by airlines in respect of international passenger charter flights originating in Canada. A letter of credit – or other agreement – serves as a guarantee that advance payments by the chartering tour operator are reimbursed rapidly should the air carrier not fulfill its obligation to operate the flight.

Sometimes, carriers are asked to provide a charter flight on short notice between Canada and another country. Because Agency authorization is needed before flight departure, the Agency offers a 24-hour telephone service to deal with urgent cases outside its normal business hours.

In 2008-09, the Agency issued 1,215 charter permits, essentially meeting its performance target.

For more information on tariffs, go to www.cta.gc.ca/eng/tariffs.

Tariffs

Essentially, a tariff is the “contract” between the client and the carrier. An air carrier’s tariff contains its published fares, rates, charges, and related terms and conditions of carriage. A ticket is proof that a contract of carriage exists between the carrier and the client, and only contains some of the information that appears in a tariff. However, few consumers are aware of this fact.

Improving consumer awareness

In 2008-09, the Government of Canada introduced Flight Rights Canada, a campaign directed at enhancing consumer protection by raising consumers’ awareness of their rights. This initiative followed legislative and regulatory changes made over the past few years that now require all air carriers, both domestic and international, to make their tariffs available for public inspection upon request.

As a result of regulations developed by the Agency, Canadian and international carriers who operate within Canada, and who sell transportation through their Web sites, are now required to post their terms and conditions of carriage online.

Air carriers must now post signs at each of their business offices – including airport counters and baggage drop-off areas – indicating that their tariff is available for public inspection. These same Agency-led regulatory changes also harmonized signage requirements for both domestic and international carriers.

Following carrier-airport consultations, the Agency developed a recommended language that meets all legislative criteria. A common-purpose sign was developed, and is being actively promoted to carriers, in an effort to facilitate a more consistent approach. The signage is available for download by air carriers on the Agency’s Web site.

Tariff simplification

Tariffs are complex documents, spanning dozens if not hundreds of pages that detail the fares, rates or charges for – and the related terms and conditions of – carriage. Within certain limits, air carriers are allowed to set their own prices and terms and conditions of service, which are set out in a tariff.

The Agency has committed to assisting Canadian carriers to better communicate the nature of their terms and conditions, notably through the use of plain language.

In order to respond to concerns about the clarity and completeness of tariffs, the Agency is creating “model tariffs” which clearly set out the format and tone to be used – and highlight the importance of making the terms and conditions of carriage understandable to Canadians.

In 2009, to encourage air carriers to simplify the terms and conditions found in their tariffs, the Agency began drafting best practices for tariff provisions.

The Agency is first focussing on educating carriers about their new responsibilities. However, carriers who do not comply with signage requirements may be subject to a fine.

These best practices will address several different topics, such as:

- denied boarding;
- schedules;
- delays;
- cancellations; and
- refusal to transport.

Bilateral air transportation agreements

This year, the Agency continued to administer international air tariffs in order to ensure that bilateral agreements are implemented fairly and balance the interests of all parties.

In 2008-09,

114 Decisions and Orders were issued relating to bilateral air agreements and arrangements.

Of these,

- 76 concerned code-sharing or the leasing of aircraft with flight crews;
- 38 dealt with applications for extra-bilateral authorities.

Over the course of 2008-09, the Agency was a member of the Canadian government team involved in the historic negotiation of a comprehensive agreement for air services between Canada and all 27 European Union

member states. The EU Council of Transport Ministers approved the agreement on March 30, 2009, and it is expected to be implemented in the first half of 2009-10. Additionally, the Agency participated in the negotiation of an "Open-Skies"-type agreement with the Dominican Republic, as well as expanded or new agreements with the Philippines and Panama.

"Open-Skies"-type agreements with other countries allow any number of air carriers from Canada and the partner country to operate either scheduled passenger or cargo air services to and from either country, as often as they desire.

The Agency can also authorize foreign air carriers to use certain airports to transship international air cargo, even if these rights are not included in Canada's bilateral air transport agreements. In 2008-09, the Minister of Transport identified the following airports for the carriage of international cargo shipments coming from and destined for points outside the territory of Canada:

- Toronto Pearson International (July 2008)
- Halifax Stanfield International (July 2008)
- Prince George (July 2008)
- London International (December 2008)

For more information on the Agency's role in bilateral relations, go to www.cta.gc.ca/eng/bilateral.



Regulating Rail Transportation

The Agency determines the railway revenue caps for the movement of Western grain and the regulated railway interswitching rates. It also processes applications for certificates of fitness for the proposed construction and operation of railways, and approvals for railway line construction.

Revenue caps for the movement of Western grain

The Agency regulates the revenue earned by the Canadian National Railway Company (CN) and the Canadian Pacific Railway Company (CPR) for the shipping of grain from the Prairie provinces to terminals in Vancouver, Prince Rupert, Thunder Bay and Churchill.

In setting a maximum revenue entitlement or revenue cap for CN and CPR, the Agency protects grain shippers and farmers, while permitting both railways to maintain profitable ventures. The Agency has two main responsibilities in administering the program:

- determining whether CN and CPR have exceeded their cap in the previous crop year (in December of each year); and
- setting an annual inflation index for both railways for the upcoming crop year (in April of each year).

On December 30, 2008, the Agency announced that both railways had exceeded their revenue caps for crop year 2007-08:

- CN's revenue from the moving of grain was \$409,267,319, exceeding its cap by \$25,961,880; and
- CPR's revenue from grain shipments was \$407,440,160, exceeding its cap by \$33,806,200.

The cap amounts were based on the Agency's final adjustment to the volume-related composite price index, which was decreased to 1.0639 for crop year 2007-2008. This adjustment reflects the actual costs incurred by CN and CPR for the maintenance of grain hopper cars and reduces the historical maintenance costs that were embedded in the revenue caps.

On November 24, 2008, CN and CPR's appeal to the Federal Court of Appeal on the Agency's Decision concerning the adjustment of the volume-related composite price index was dismissed with costs. Both railway companies sought leave to appeal the Federal Court of Appeal's judgement to the Supreme Court of Canada, which was denied on April 23, 2009.

As per Transport Canada regulations, the excess amounts, plus a fifteen-percent penalty of \$3,894,282 for CN and \$5,070,930 for CPR, are to be paid out to the Western Grains Research Foundation, a farmer-funded and directed organization set up to fund research that benefits Prairie farmers.

This is the largest amount that any railway has ever exceeded its revenue cap, and only the second time that both railways are over their caps for the same year.

Certificates of fitness

Certificates of fitness are issued when the Agency is satisfied that a company proposing to construct or operate a railway within its legislative authority has adequate third-party liability insurance.

In 2008-09, the Agency issued a new certificate to 6970184 Canada Ltd., a wholly-owned subsidiary of Great Sandhills Terminal Ltd., which acquired the McNeill Spur from CPR – a 5.4-mile railway which crosses the Saskatchewan-Alberta border near Burstall, Saskatchewan.

In addition, it approved five variations to existing certificates in order to reflect changes in railway operations and processed two cancellations.

Net salvage value

There are various points during the discontinuance of a railway line when the Agency can be called upon to assist in the process by determining the net salvage value of the railway assets.

In 2008-09, the Agency continued to deal with three net salvage value determinations:

- CPR's Radville and Bromhead Subdivisions, in Saskatchewan;
- CN/CPR's CASO Subdivision in St. Thomas, Ontario; and
- CSX's Sarnia Subdivision, in the municipality of Chatham-Kent, Ontario.

The municipalities involved in the negotiations regarding CPR's Radville and Bromhead subdivisions were granted leave to appeal both the interim and final Agency rulings by the Federal Court of Appeal. This same court also granted CPR leave to appeal the Agency's final Decision regarding the determination of the net salvage value of the Radville Subdivision. A decision is expected in 2009-10. Additionally, the Agency dismissed the application by the City of St. Thomas involving CN and CPR's CASO Subdivision, as a result of an earlier decision of the Federal Court of Appeal which ruled that the statutory discontinuance process had been completed prior to the application by the City of St. Thomas.

In an ongoing case involving CSX's Sarnia Subdivision and the municipality of Chatham-Kent, the Agency issued a precedent-setting interim decision. It stated that where evidence submitted by parties to a dispute is not sufficient to enable a fully-informed net salvage value determination, the Agency has the obligation and authority to require the parties to provide information – such as environmental site assessments, remediation valuations or professional land appraisals – at their cost.

The Agency further determined that it would decide and account for any resulting equalization of costs that may be required in its final net salvage value determination. A final decision is expected in 2009, following the completion of environmental assessments.

For a list of federally-regulated railway companies, go to www.cta.gc.ca/eng/rail-industry.

Regulating Marine Transportation

The Agency administers aspects of the *Coasting Trade Act*, which is designed to protect the interests of Canadian vessel operators when dealing with applications to use foreign or non-duty paid ships in Canada.

Coasting trade applications

The Agency is responsible for determining if Canadian ships are suitable and available to operate commercial or non duty-paid services in Canadian waters, which may otherwise be provided by foreign ships upon request by a resident of Canada.

Once the Agency has determined that no Canadian ship is suitable and available to provide the service or perform the activities required, it is the responsibility of the Minister of Public Safety and Emergency Preparedness to issue the licence.

A review of the Agency's coasting trade guidelines is underway, with expected completion in 2009-10. Updated guidelines will further clarify the Agency's expectations with regards to coasting trade applications. To streamline the coasting trade application process, the Agency is currently implementing an online and e-mail application notification system, as well as creating a subscription-based contact list.

These new measures will allow the Agency to continue to provide efficient service and meet its performance target for processing coasting trade applications.

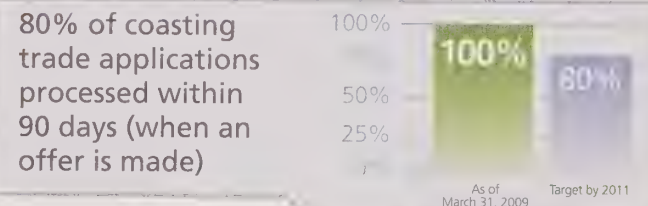
For statistics
on marine
transportation,
go to
[www.cta.gc.ca/
eng/marine-
statistics](http://www.cta.gc.ca/eng/marine-statistics).

In 2008-09, the Agency processed 135 coasting trade applications.

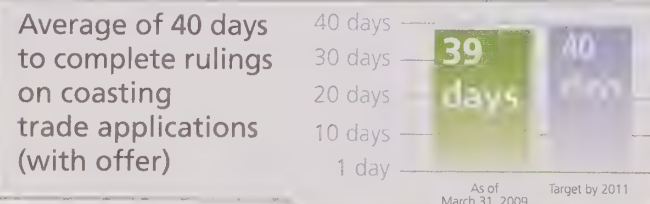
Of these,

- 114 were approved in the absence of offers from Canadian operators;
- 10 were approved despite offers being submitted by Canadian operators;
- 2 were denied; and
- 9 were withdrawn.

Performance Target to be achieved by 2011



Performance Target to be achieved by 2011



Enforcement and compliance



Agency enforcement officers administer the Agency's Inspections and Investigations Program.

The program is designed to encourage voluntary compliance with the *Canada Transportation Act*, the *Air Transportation Regulations* and the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations*. The Agency also monitors compliance with the Agency's voluntary Codes of Practice on accessible transportation.

In 2008-09, Agency enforcement staff undertook 360 inspections.

Of these,

- 89 resulted in informal warnings;
- 13 resulted in formal warnings;
- 7 notices of violation were issued.

Enforcing legislative and regulatory provisions

The Agency's enforcement division conducts inspections and investigations across Canada, and can issue warnings and fines. Agency enforcement officers conduct inspections to ensure conformity with legislative and regulatory

requirements. These include periodic inspections of Canadian air carriers and transportation facilities, as well as targeted investigations.

In its 2008-2011 Strategic Plan, the Agency committed to continuing to uphold the stringent standards it applies where enforcement and inspections are involved.

Performance Target



Target Achieved

Compliance with the *Canada Transportation Act* and its attendant regulations by air licensees and persons subject to the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations*, as determined by inspections:

- ✓ 100% compliance with the requirements to hold a valid licence, insurance and Air Operator's Certificate by 2008
Status as of March 31, 2009: 100%

For detailed statistics on enforcement, go to www.cta.gc.ca/eng/enforcement-statistics.

For more on the Agency's enforcement activities, go to www.cta.gc.ca/eng/enforcement.

Expanded monetary penalties

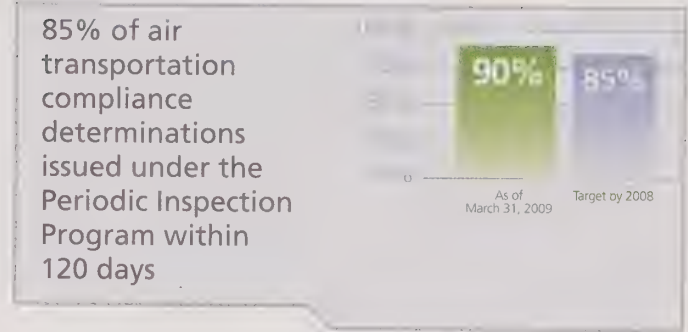
The *Canada Transportation Act* contains general enforcement provisions, which include the authority to impose administrative monetary penalties when a transportation service provider or terminal operator fails to comply with a legal requirement. However, these penalties are currently limited to the air industry.

In the coming year, the Agency will consider the proposal of changes to its regulations that would extend the power of Agency enforcement staff to issue penalties to the rail sector. This would provide the Agency with another tool to effectively enforce the Act and, more specifically, its rail-related Orders and Decisions.

Making tariffs available to consumers

Follow-up action was taken by the Agency with 45 air carriers, setting compliance deadlines with the new legislative requirement that all air carriers who sell tickets on their Web sites also post their tariffs on these sites. This resulted in full compliance by domestic carriers. Over the coming year, the Agency will focus its attention on bringing international carriers into compliance.

Performance Target to be achieved by 2008



Illegal advertising and possible sale of tickets

Following an investigation, the Agency issued a formal warning to Go Travel Direct – a direct-sell tour operator – for the sale and advertising of an air service from Canada to Europe without the air operator holding a licence. At the time, the Agency had not received an application from any airline requesting a licence or charter permit to operate the flights advertised by Go Travel Direct. Any application for a licence or charter permit is subject to the Agency's approval, which is not automatic.

Operating in Canada without a licence

Enforcement staff became aware that Medway Air, an American air service provider, was operating into Canada without holding an Agency licence. Enforcement officers issued a penalty of \$34,000 under the Administrative Monetary Penalties program. Upon being informed of the legislated requirements, Medway Air applied for both a Transport Canada foreign air operating certificate and an Agency non-scheduled international licence.

Monitoring compliance

The Agency's five voluntary Codes of Practice on accessibility and regulations on the carriage of persons with disabilities are now supported by a new monitoring framework intended to foster greater industry compliance with their provisions. Extensive outreach and educational initiatives continue to be an integral part of the framework, as they help parties know their rights and responsibilities regarding accessibility.

Although implementation of the Agency's accessibility Codes of Practice is voluntary, extensive consultations were held with service providers, with the expectation that they will comply with these standards.

Two compliance reports were prepared by the Agency, examining the degree to which the requirements on alternative communication systems used by terminal ground transportation companies and multiple formats, as laid out in

its *Code of Practice: Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities*, are being observed.


This Communication Code states that carriers and terminal operators are to develop and follow their own multiple format policies, ensuring that information related to travel by persons with disabilities is available in a format they can use, such as large print or electronic files. As of the end of this year, with one exception, all key terminal operators and carriers had implemented a multiple format policy.

The Code also requires that ground transportation service providers under contract to airports provide alternative communication systems for information and reservations, such as a TTY line. This is to ensure equal access to reservation and information lines for persons who are deaf or hard of hearing.

An investigation revealed full compliance with the Code provision at Canada's 24 key airports with respect to ground transportation provided by car rental companies.

Terminals across Canada are also expected to implement the standards defined in the *Code of Practice: Passenger Terminal Accessibility* by June 2009. Work is well underway to make national airports, railway stations and ferry terminals more accessible for persons with disabilities, with minimum accessibility standards defined all the way from the parking lot to the boarding area.

The Agency will continue to monitor provisions of the Communication Code, and to assist service providers in meeting them.



Assessment of the Act

Legislation and regulations are key instruments of public policy – they express the will of government and reflect the public interest. They also provide the Agency with the foundation upon which determinations are made that impact the behaviour of industries regulated by the Agency. It is important that industry regulations, including smart regulations, be current and reflect the realities of the operating environment.

To this end, within the context of the existing legislative and policy frameworks, the Agency plans to review and update, where appropriate, existing regulations, codes of practice and guidelines to ensure they are up to date, relevant and clear.

While the Agency shares responsibility for administering various Acts and their related regulations, including the *Canada Marine Act*, the *Pilotage Act*, the *Coasting Trade Act*, and the *Railway Safety Act*, the *Canada Transportation Act* is the Agency's enabling statute to implement the federal government's transportation policy.

As part of its Annual Report to Parliament, required by the *Canada Transportation Act*, the Agency is to include its "assessment of the operation of this Act and any difficulties observed in the administration of this Act."

In 2007-08, Parliament passed amendments to the *Canada Transportation Act*, providing important direction to the Agency and a stronger and wider mandate. The following table provides a summary of the status of these amendments.

General

Recent Amendment of the Act	Description of Recent Amendment of the Act	Summary of Status
<p>Section 36.1: Mediation</p>	<p>Strengthened the Agency's authority to mediate disputes on matters within its mandate if the parties in dispute agree.</p>	<p>An information kit on alternative dispute resolution (ADR) mechanisms offered by the Agency, including mediation, is now provided to clients.</p> <p>In 2008-09, there were a total of 38 requests to mediate disputes of which:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 22 were successfully mediated; • 1 was not accepted by the Agency; • 3 were withdrawn; • 4 were declined by respondents; • 7 had no settlements; and • 1 had a partial settlement. <p>Of the 22 successfully mediated cases, 15 involved rail, one air, and six accessible transportation matters. Mediation is proving to be an effective mechanism for the Agency to deal with new areas of responsibility, in particular for rail noise and vibration.</p>
<p>Section 36.2: Mediation or Arbitration</p>	<p>Provided authority to the Agency to mediate or arbitrate rail disputes on matters covered under Part III or IV of the Act which are outside the Agency's jurisdictional power.</p>	<p>No applications received.</p>

Rail Transportation

Recent Amendment of the Act	Description of Recent Amendment of the Act	Summary of Status
<p>Section 95.1 to 95.4:</p> <p>Rail Noise and Vibration</p>	<p>Provided the Agency with authority to resolve noise and vibration complaints caused by the construction or operation of railways and public passenger rail services.</p>	<p>In 2008-09, the Agency resolved seven disputes involving rail noise and vibration, some of which were received in 2007-08. Six of these were resolved through mediation. One complaint was dismissed following formal adjudication.</p> <p>As required by the Act, the Agency issued guidelines, following extensive consultations, respecting the collaborative measures that parties must pursue before filing a complaint and the elements the Agency will consider in resolving such complaints. A technical advisory committee is also now in place to provide expertise to the Agency on best practices related to noise and vibration issues.</p>
<p>Section 120.1:</p> <p>Shipper Complaints</p>	<p>Permitted the Agency, upon a shipper's complaint, to investigate and, if found to be unreasonable, to change certain charges and conditions for the movement of traffic or provision of incidental services that may apply to more than one shipper.</p>	<p>Two complaints that raised incidental charges, one connecting it to level of service issues, were received. One application was dismissed on the basis that a confidential contractual agreement existed between the parties. The second case was still being heard at year end.</p>

Rail Transportation (cont'd)

Recent Amendment of the Act	Description of Recent Amendment of the Act	Summary of Status
<p>Section 141.1 to 146.5:</p> <p>Railway line transfers and discontinuances</p>	<p>Expanded provisions on railway line transfers and discontinuances of rail corridors in urban areas that could be used for urban transit purposes. Governments and urban transit authorities can also now apply to the Agency for a net salvage value determination (NSV) prior to accepting a railway company's offer to acquire a railway line.</p>	<p>Pursuant to section 146.3 of the Act, three NSV applications from municipal governments were filed with the Agency in 2007-2008 and decisions were issued in 2008-2009. The Agency had no jurisdiction to consider one municipality's application for a determination of NSV pursuant to subsection 146.3(1) of the CTA and the application was dismissed. The Federal Court of Appeal granted CPR, the Town of Bengough, and the Rural Municipality of Souris Valley No. 7 leave to appeal the Agency's NSV determinations contained in Decisions No. 378-R-2008 (Bengough) and 385-R-2008 (Souris).</p> <p>The Agency did not receive any applications for NSV determinations in 2008-09.</p>
<p>Section 152.1:</p> <p>Compensation for the use of facilities and services</p>	<p>Expanded the Agency's role to decide on matters such as compensation for the use of facilities and services when public passenger rail operators cannot negotiate a commercial agreement with a railway.</p>	<p>One application has been received. A decision is expected in 2009-10.</p>

Rail Transportation (cont'd)

Recent Amendment of the Act	Description of Recent Amendment of the Act	Summary of Status
Section 169.1:	Allowed for suspension of any final offer arbitration (FOA) process if both parties consent to pursue mediation.	No FOAs have gone to mediation.
Section 169.2: Final offer arbitration	Expanded final offer arbitration to groups of shippers on matters common to all shippers and relating to rates or conditions for the movement of goods, when the shippers make a joint offer.	No applications have been received.

Air Transportation

Recent Amendment of the Act	Description of Recent Amendment of the Act	Summary of Status
Section 66: Domestic pricing	Provided the Agency with the ability to take into consideration any information or factors that it considers relevant to make a complete assessment of allegations of unreasonable pricing on non-competitive routes and to compel a carrier to produce any information the Agency considers relevant.	No complaints have been received.

Air Transportation (cont'd)

Recent Amendment of the Act

Description of Recent Amendment of the Act

Summary of Status

Section 67:

Tariff information disclosure

Air carrier tariffs contain the terms and conditions of transportation and constitute the contract of carriage.

These requirements provide for greater transparency by airlines and will allow passengers to be better informed of their rights and obligations. It is also expected that the requirements will help better manage expectations of all parties, thereby leading to fewer disputes and an improved travel experience.

Requires domestic air carriers to post signs prominently at their business offices, including airport locations, advising passengers that their tariff, including the terms and conditions of carriage, is available for public inspection.

The Agency is working with air carriers and airports for posting signage. Suggested signage text has been provided to clearly indicate to passengers the availability of tariffs.

Requires domestic air carriers to post their terms and conditions of carriage on any Web site selling their domestic services.

As of March 31, 2009, all domestic carriers have posted their terms and conditions on their Web sites.

Enabled the Agency to make regulations requiring a licensee or carrier to display terms and conditions of carriage of its international air services on its Web site if used for selling these services.

The Agency has revised its regulations in line with these new requirements.

The wording in tariffs can at times be technical and difficult to follow, which may affect the ability of consumers to understand the terms and conditions associated with air travel. To ensure that air carriers use language understandable by consumers, the Agency is developing "best practice" tariff language for consultation with industry with a view to facilitating greater clarity and plain language in their tariffs.

Air Transportation (cont'd)

Recent Amendment of the Act	Description of Recent Amendment of the Act	Summary of Status
Section 85.1: Air Travel Complaints	Integrated the Air Travel Complaints Program into the operations of the Agency, including the requirement to report on the number and nature of complaints received, the names of carriers and any systemic trends observed.	<p>The Agency has integrated air travel complaints into its ongoing day-to-day operations.</p> <p>In 2008-09, the Agency received 901 new air travel complaints. It also processed 1209 air travel complaints, some of which were received in the previous year.</p> <ul style="list-style-type: none"> 676 of these cases were closed through the Agency's facilitation process. Of these, <ul style="list-style-type: none"> 6 were determined to be outside the Agency's mandate; 54 were withdrawn or dismissed; 607 were settled; 9 were referred to the Agency's formal adjudication process. <p>121 cases were still undergoing facilitation at year end.</p> <p>Additionally, one air travel dispute was resolved through mediation; 23 through formal adjudication; and, 14 cases were still in formal adjudication at year end.</p> <p>For timely public access on an ongoing basis, the Agency's Web site at www.cta.gc.ca also now provides regularly updated statistics to better inform the Canadian public.</p>

Air Transportation (cont'd)

Recent Amendment of the Act	Description of Recent Amendment of the Act	Summary of Status
Subparagraph 86(1)(h)iii: Compensation	Authorized the Agency to make regulatory changes to direct international carriers that are not licensees to pay out-of-pocket expenses when they have failed to apply their tariff.	The Agency has revised its regulations in line with these new requirements.
Section 86.1 Advertising air fares	Once in force, the Agency will be required to develop regulations to ensure airline advertising practices are sufficiently transparent, allowing consumers to identify the true cost of flights within or originating in Canada.	Provision has not come into force.

Volume related composite price index (VRCPI)

In addition to these changes in the Act, Clause 57 in Bill C-11 authorized the Agency, upon request of the Minister of Transport, Infrastructure and Communities, to adjust, once-only, the VRCPI to reflect costs incurred by CN and CPR for maintenance of hopper cars used for the movement of Western grain.

At the request of the Minister, in 2007-08 the Agency undertook the once-only adjustment which removed the historical hopper car maintenance costs that were "embedded" within the revenue caps and replaced them with costs actually incurred by the railway companies.

Following industry and government consultations, the final adjustment was announced by the Agency on February 19, 2008, setting the final index at 1.0639 for application to the entire 2007-2008 crop year. Given that the amount of Western grain traffic for 2007-2008 was 26.8 million tonnes, this new index resulted in a \$69.6 million reduction to the 2007-08 revenue caps, which translates to approximately \$2.60 per tonne. CN and CPR sought leave to appeal which was dismissed by the Federal Court of Appeal.

CN and CPR then sought leave to appeal the Federal Court of Appeal's decision to the Supreme Court of Canada, which denied leave to appeal on April 23, 2009.

Ongoing monitoring of operation of the Act

While the legislative changes noted above have addressed many of the challenges the Agency has experienced in the operation of the Act over the years, the Agency continues to monitor all aspects of the operation of the Act to ensure the effective administration of its enabling legislation.

Authority to address systemic issues related to international conventions

The *Montreal Convention*, which came into force in 2003, has been incorporated into domestic law by the *Carriage by Air Act*. The Convention consolidates and modernizes the rules of the *Warsaw Convention*. It applies to all international carriage of persons, baggage or cargo.

For international return travel from Canada, the limits of liability are established by the *Montreal Convention*. An exception to the liability standard is in situations involving a one-way trip originating from, or destined to, a country that has not ratified the *Montreal Convention*, where the *Warsaw Convention* would still apply.

The Agency has found that a broad range of carriers conducting services from Canada have still not applied terms and conditions in their tariffs that respect the *Montreal Convention*. While the *Montreal Convention* applies irrespective of whether or not it is reflected in the tariff, this creates confusion for the consumer who would not likely be aware of his or her rights.

The legal framework governing the Agency's activities in respect of air transportation requires that tariffs be just and reasonable, and to be such, tariffs must comply with Canadian law.

In exercising its jurisdiction in this respect, the Agency can act on its own motion. However, as this has to be done on a carrier-per-carrier basis, addressing this systemic issue in an effective way is challenging given the large number of carriers.

The Agency can also upon complaint address this situation, but again any remedy in this respect would be limited to a given carrier. Implementation of remedies on a complaint by complaint basis against specific carriers can also lead to unfairness and competitive disadvantage.

Systemic issues of non-compliance with international conventions could be more effectively addressed by providing across-the-board remedies, which would provide for fair treatment and an “even playing field” amongst competitors.

More specifically, making a legislative amendment to the *Canada Transportation Act* to provide the Agency with the power to substitute or suspend terms and conditions of air carriage for all, or a group of, carriers would allow the Agency to order air carriers to implement tariffs consistent with international conventions signed by Canada.

Jurisdictional overlap with the Canadian Human Rights Act

The Canadian Transportation Agency, the Canadian Human Rights Commission (CHRC) and the Canadian Human Rights Tribunal (CHRT) have the power under their respective legislation to address complaints by persons with disabilities regarding the accessibility of the federal transportation system. The *Canada Transportation Act* explicitly sets out the mandate of the Agency to ensure that undue obstacles to the mobility of persons, including persons with disabilities, are removed from federally-regulated transportation services and facilities.

The Supreme Court of Canada (in the *Council of Canadians with Disabilities v. VIA Rail Canada Inc.*, 2007 SCC 15, [2007] 1 S.C.R. 650) confirmed that Part V of the *Canada Transportation Act* is human rights legislation and that the principles of the *Canadian Human Rights Act* must be applied by the Agency when it identifies and remedies undue obstacles.

The Supreme Court also acknowledged that the Agency uniquely has the specialized expertise to balance the requirements of persons with disabilities with the practical realities – financial, structural and logistic – of the federal transportation system. In undertaking this balancing, the Agency examines the transportation service provider’s duty to accommodate persons with disabilities, consistent with the undue hardship test applied by the CHRT.

A provision in the *Canada Transportation Act* requires the Agency and the CHRC to coordinate their activities in order to avoid jurisdictional conflict, and a memorandum of understanding designed to achieve this was entered into between the Agency and the CHRC.

However, a recent CHRT decision in *Morten v. Air Canada* (Decision 2007 CHRT 48) dealt with the same parties and the identical issues, and arrived at a different decision from one previously made by the Agency. The CHRT *Morten* decision could have significant jurisdictional implications for future transportation-related accessibility complaint applications.

As a result, the Agency has requested a judicial review by the Federal Court on these jurisdictional issues. Finalization of an updated Memorandum of Understanding between the Agency and the CHRC has been put on hold pending the results of the requested judicial review.

This jurisdictional overlap can lead to the following problems:

1. Complainants face uncertainty as to which body should address their complaints, particularly given the different remedies available under the *Canada Transportation Act* and the *Canadian Human Rights Act*. Although the Agency has the mandate to remove undue obstacles from the federal transportation network, it does not have the power to award compensation for pain and suffering, unlike the CHRT.
2. Respondents (e.g., carriers, terminal operators) face the possibility that they will have to defend the same issues under two different legislative regimes.
3. To the extent that both the Agency and the CHRC/CHRT deal with the same complaint, there is uncertainty and added costs for the respondent and the Government of Canada.

The Agency will report further on this issue once the Federal Court has addressed the matters raised by the Agency in the judicial review.

Investigation of systemic accessible transportation matters

The Act allows the Agency to investigate accessible transportation matters which are brought before it on complaint. As such, the Agency's investigation is limited to the issues raised by the applicant against a particular carrier/terminal operator.

While individual issues are effectively resolved through the complaint adjudication process, the following problems arise with respect to systemic issues that are raised:

- Undue obstacles that arise as a result of industry-wide policies/practices are not addressed as the Agency may only address the issue raised against the service provider named in the complaint. As such, persons with disabilities may continue to encounter the same undue obstacles.
- Decisions placing requirements to remove undue obstacles to accessibility on only one or some service providers can create significant competitive cost and/or operational disadvantages.
- Individual parties to complaints often do not fully and effectively represent the interests of other affected parties. This cannot be effectively addressed unless other affected parties intervene.

However, their participation and the extent of involvement is at their discretion. As such, complaints that may have ramifications for an entire industry may not have the benefit of a broader investigation that brings forward all the issues and interests.

Recent examples of systemic issues brought forward on complaint include the one-person-one-fare policy and the provision of oxygen on board aircraft. The complaints were limited to Air Canada/Jazz and Westjet, and, in the case of the oxygen complaints, the applicants were unrepresented thereby impacting on the extent and quality of their evidence.

Making a legislative amendment to the *Canada Transportation Act* to give the Agency the power to investigate on its own motion (that is, without having received a complaint) would enable the Agency to more effectively review issues that have broad implications for stakeholders. It would also allow the Agency to stay an application that has ramifications for an entire industry while it investigates more fully.

To preserve the integrity of accessibility review, including undue hardship analysis, any orders issued by the Agency would be done on an individual service provider basis. This would only be done after ensuring interests are fully considered and weighed and after taking into consideration the operational and economic circumstances of each of the individual service providers.

Improving annual reporting to Parliament

Amendments are recommended to subsection 42(1) of the Act to provide for submission of the Agency's Report to the Governor in Council within four months of the end of its fiscal year rather than, as currently required, by the end of May.

With respect to revising the date for submission of the Agency's Report, this would provide the Agency with a more reasonable time frame to finalize March 31 year-end data, strengthen the linkages between the Report and the Agency's Departmental Performance Report (DPR) and Report on Plans and Priorities (RPP), and create greater efficiency for the Agency to meet all of its reporting requirements to Parliament within its resource allocation.



Appendix: List of statistical tables available on Agency Web site

I. Agency rulings

1. Total rulings by Members

II. Dispute resolution

1. Disputes resolved in 2008-09

III. Air travel complaints

1. Complaints received by the Agency
2. Complaints investigated about Canadian air carriers
3. Complaints investigated about foreign air carriers
4. Complaints investigated about U.S. and EU carriers
5. Categories of complaints – all carriers
6. Categories of complaints – major Canadian carriers

IV. Air licensing and Charters

1. Air carriers by nationality
2. Licences held by nationality
3. Air licensing activities
4. Charter permits issued
5. Charter flight notifications

V. Rail transportation

1. Railway infrastructure and construction

VI. Marine transportation

1. Coasting trade applications

VII. Enforcement

1. Enforcement activities

To access the full list of statistical tables, go to www.cta.gc.ca/eng/statistics.

For a complete listing of Agency decisions currently before the Federal Court of Appeal or the Supreme Court of Canada, go to www.cta.gc.ca/eng/courts.

Annexe : Liste de tableaux statistiques sur le site Web de l'Office

- I. Décisions de l'Office
 - 1. Jugements par les membres

- II. Résolution des conflits
 - 1. Différends réglés en 2008-2009

III. Plaintes relatives au transport aérien

- 1. Plaintes reçues par l'Office
- 2. Plaintes contre des transporteurs canadiens ayant fait l'objet d'une enquête
- 3. Plaintes contre des transporteurs aériens étrangers ayant fait l'objet d'une enquête
- 4. Plaintes contre des transporteurs aériens des É.-U. et de l'UE ayant fait l'objet d'une enquête
- 5. Catégories de plaintes – tous les transporteurs
- 6. Catégories de plaintes – principaux transporteurs aériens canadiens

IV. Licences et affrètements aériens

- 1. Nationalité des transporteurs aériens
- 2. Licences détenues par nationalité
- 3. Licences aériennes
- 4. Permis d'affrètement délivrés
- 5. Avis de vol d'affrètement

V. Transport ferroviaire

- 1. Infrastructure et construction ferroviaires

VI. Transport maritime

- 1. Demandes de permis de cabotage

VII. Application de la loi

- 1. Activités d'application de la loi

La liste complète des décisions de l'Office actuelle-ment devant la Cour d'appel fédérale ou la Cour suprême du Canada est présentée au www.otc.gc.ca/tra/cours.

La liste complète des tableaux statistiques est présentée au www.otc.gc.ca/tra/statistiques.

De manière à préserver l'intégrité des examens d'accessibilité, notamment l'analyse des contraintes excessives, toute ordonnance rendue par l'Office serait faite en fonction d'un fournisseur de service. Cette manière de faire ne serait adoptée qu'après avoir fait en sorte que tous les intérêts aient été pris en considération et soupesés, et après avoir tenu compte des circonstances opérationnelles et économiques de chaque fournisseur de service.

Amélioration de l'établissement du rapport annuel au Parlement

Le paragraphe 42(1) de la Loi prévoit actuellement le dépôt du Rapport annuel auprès du Gouverneur en conseil à la fin du mois de mai. Des modifications sont recommandées dans le but d'exiger le dépôt du rapport de l'Office quatre mois

suivant la fin de l'exercice.

En ce qui concerne la révision de la date de présentation du rapport de l'Office, ce report accorderait à l'Office un échéancier raisonnable pour finaliser les données de la fin de l'exercice au 31 mars, renforcerait les liens entre le Rapport annuel et le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) de l'Office ainsi que le Rapport sur les plans et les priorités (RPP), et augmenterait l'efficacité de l'Office à répondre aux exigences de présentation de rapports au Parlement selon l'allocation de ses ressources.



Enquête sur les questions systémiques de transports accessibles

La Loi permet à l'Office d'enquêter sur des questions relatives aux transports accessibles qui sont déposées à l'Office sous forme de plaintes. Par conséquent, l'enquête de l'Office est limitée aux questions soulevées par la demanderesse contre un transporteur ou un opérateur de terminal en particulier.

Bien que les questions individuelles soient réglées au moyen du processus quasi judiciaire, les problèmes suivants surgissent en ce qui a trait aux questions systémiques soulevées :

- Les obstacles abusifs qui surviennent en raison des politiques et des pratiques touchant toute l'industrie ne sont pas traités puisque l'Office ne peut traiter que les questions soulevées contre le fournisseur de services désigné dans la plainte. Par conséquent, il est possible que les personnes ayant une déficience continuent de se heurter aux mêmes obstacles abusifs.
- Les décisions qui placent le fardeau du retrait des obstacles abusifs sous la responsabilité d'un ou de quelques fournisseurs peuvent créer d'importants désavantages concurrentiels de prix ou d'exploitation.
- Souvent, les parties à une plainte ne représentent pas entièrement ou efficacement les

intérêts des autres parties touchées. Cette situation ne peut être redressée à moins que d'autres parties touchées n'interviennent. Toutefois, leur participation et l'étendue de leur engagement sont laissées à leur discrétion. Par conséquent, les plaintes pouvant avoir des ramifications sur toute une industrie ne bénéficieront pas d'une enquête exhaustive qui permettrait de soulever toutes les questions et tous les intérêts.

Parmi les exemples récents de questions systémiques soulevées à propos d'une plainte sont la politique « une personne, un tarif » et la fourniture d'oxygène thérapeutique à bord d'un aéronef. Les plaintes se limitaient à Air Canada/Air Canada Jazz et à WestJet. Dans le cas des plaintes sur l'oxygène, les demandereses étaient non représentées, ce qui a eu pour effet de diminuer l'étendue et la qualité des éléments de preuve.

Apporter une modification à la *Loi sur les transports au Canada* de manière à donner à l'Office le pouvoir d'enquêter de sa propre initiative (c'est-à-dire sans avoir reçu de plainte) lui permettrait d'examiner efficacement les questions ayant de larges incidences sur les intervenants. Elle permettrait également à l'Office de surseoir une demande ayant des ramifications dans toute l'industrie, tout en lui permettant d'enquêter sans restrictions.

Ce chevauchement des compétences peut mener aux problèmes suivants :

1. Les plaignants ne savent plus auprès de quel organisme déposer leurs plaintes, en particulier étant donné les solutions différentes possibles en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* et la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.
Bien que l'Office possède le mandat d'éliminer les obstacles abusifs du réseau fédéral de transport, il ne possède pas l'autorité de réclamer des compensations pour la douleur et la souffrance, contrairement au TCDP.
 2. Les répondants (p. ex. les transporteurs, les opérateurs de terminaux) font face à la possibilité d'avoir à se défendre devant deux entités législatives à propos de la même question.
 3. Le traitement de la même plainte par l'Office et la CCDP/le TCDP donne lieu à de l'incertitude et occasionne des coûts additionnels pour les répondants et le gouvernement du Canada.
- L'Office commentera plus tard cette question, lorsque la Cour fédérale aura statué sur les questions soulevées par l'Office dans la révision judiciaire.

fournisseurs de services de transport d'offrir un accommodement aux personnes ayant une déficience, conformément au test sur les contraintes excessives utilisé par le TCDP.

Une disposition de la *Loi sur les transports au Canada* prévoit que l'Office et la CCDP doivent coordonner leurs activités de manière à éviter les conflits de compétence. En outre, un protocole d'entente a été élaboré dans cette optique entre l'Office et la CCDP.

Néanmoins, une récente décision du TCDP dans l'affaire *Morten c. Air Canada* (décision 2007 TCDP 48) touchait les mêmes parties et les mêmes questions, et le TCDP en est venu à une décision différente de celle de l'Office. La décision *Morten* du TCDP pourrait avoir des conséquences importantes sur les compétences en ce qui concerne les futures plaintes d'accessibilité reliées au transport.

Par conséquent, l'Office a demandé une révision judiciaire de ces questions de compétences à la Cour fédérale. La rédaction définitive d'un protocole d'entente actualisé entre l'Office et la CCDP a été suspendue en attente des résultats de la révision judiciaire demandée.

Dans l'exercice de ses compétences à cet égard, l'Office peut agir de sa propre initiative. Néanmoins, comme cet exercice se fait au cas par cas, le traitement efficace de cette question systémique est plutôt difficile étant donné le nombre important de transporteurs. L'Office peut également traiter de la situation au moment du dépôt d'une plainte, mais là encore toute solution à cet égard se limiterait à un transporteur donné. La mise en œuvre de solutions au cas par cas pour certains transporteurs en particulier peut donner lieu à des iniquités et à un désavantage concurrentiel. Les questions systémiques de non-conformité aux conventions internationales seraient traitées avec plus d'efficacité en déterminant des solutions d'application générale, ce qui équivaldrait à un traitement juste et équitable entre les compétiteurs. Par ailleurs, effectuer une modification législative à la *Loi sur les transports au Canada* dans le but de donner le pouvoir à l'Office de substituer ou de suspendre des conditions de transport aérien pour tous les transporteurs ou pour un certain groupe, permettrait à l'Office d'ordonner aux transporteurs aériens de mettre en œuvre des tarifs conformes aux conventions internationales signées par le Canada.

Le chevauchement des compétences avec la Loi canadienne sur les droits de la personne

En vertu de leur législation respective, l'Office des transports du Canada, la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) et le Tribunal canadien des droits de la personne (TCDP) possèdent l'autorité de traiter des plaintes déposées par des personnes ayant une déficience et portant sur l'accessibilité du réseau fédéral de transport. La *Loi sur les transports au Canada* énonce explicitement le mandat de l'Office d'éliminer tous obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes, y compris les personnes ayant une déficience, dans tous les services et les installations de transport de compétence fédérale. La Cour suprême du Canada (dans l'affaire *Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.*, [2007] 1 R.C.S. 650, 2007 CSC 15) a confirmé que la Partie V de la *Loi sur les transports au Canada* est conforme aux principes en matière de droits de la personne et que les principes de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* doivent être appliqués par l'Office au moment de déterminer les obstacles abusifs et de les éliminer. La Cour suprême a également reconnu que seul l'Office possède l'expertise lui permettant de trouver un juste équilibre entre les exigences des personnes ayant une déficience et les réalités – financière, structurelle et logistique – du réseau fédéral de transport. Dans le but d'établir cet équilibre, l'Office examine l'obligation des

Autorité de traiter les questions systémiques relatives aux conventions internationales

La *Convention de Montréal* est entrée en vigueur en 2003. Elle a depuis été intégrée dans le droit national par le biais de la *Loi sur le transport aérien*. La Convention regroupe et modernise les règles de la *Convention de Varsovie*. Elle s'applique à tout transport international de personnes, de bagages ou de marchandises.

La *Convention de Montréal* établit les limites de responsabilité pour les voyages aller-retour internationaux en provenance du Canada, à l'exception d'un trajet simple en provenance ou à destination d'un pays qui n'a pas ratifié la *Convention de Montréal*. Dans ce cas, la *Convention de Varsovie* s'applique.

L'Office a déterminé qu'un grand éventail de transporteurs exploitant des services en provenance du Canada n'appliquent toujours pas dans leurs tarifs des conditions de transport respectant la *Convention de Montréal*. Bien que la *Convention de Montréal* s'applique sans égard au fait que ce soit précisé ou non dans les tarifs, cette situation pourrait causer de la confusion chez les consommateurs qui ne connaissent en toute probabilité pas leurs droits. Le cadre légal régissant les activités de l'Office en ce qui a trait au transport aérien exige des tarifs justes et raisonnables, c'est-à-dire des tarifs qui sont conformes aux lois canadiennes.

À la suite de consultations tenues auprès de l'industrie et du gouvernement, l'Office a annoncé, le 19 février 2008, l'ajustement final établissant l'indice final à 1,0639 pour la campagne agricole complète de 2007-2008. Étant donné que le transport du grain de l'Ouest pour 2007-2008 avait atteint 26,8 millions de tonnes, ce nouvel indice donnait lieu à une réduction de 69,6 millions de dollars des plafonds de revenu pour 2007-2008, c'est-à-dire environ 2,60 \$ la tonne.

CN et CP ont tenté d'en appeler de la décision, mais la Cour d'appel fédérale a rejeté la demande. CN et CP ont ensuite tenté d'interjeter appel de la décision de la Cour d'appel fédérale auprès de la Cour suprême du Canada qui a rejeté l'appel à son tour, le 23 avril 2009.

Suivi constant de l'application de la Loi

Bien que les changements législatifs susmentionnés aient abordé de nombreux problèmes que l'Office a connus dans l'application de la Loi au cours des années, l'Office continue d'assurer le suivi de tous les aspects de l'application de la Loi et, par le fait même, l'administration efficace de sa loi habilitante.

Transport aérien (suite)

Modification récente à la Loi	Description de la modification récente à la Loi	Sommaire – État d’avancement
-------------------------------	---	------------------------------

Le site Web de l'Office contient maintenant des statistiques actualisées accessibles en tout temps au public canadien à www.otc.gc.ca.

sous-alinéa 86(1)h)(iiii) : indemnité

A autorisé l'Office à modifier les règlements pour obliger les transporteurs internationaux non licenciés à rembourser les frais engagés par un passager lorsqu'ils n'appliquent pas leur tarif.

L'Office a examiné ses règlements en conformité avec ces nouvelles exigences.

Article 86.1
Publicité relative aux prix du transport aérien

Une fois la disposition en vigueur, l'Office devra élaborer des règlements pour veiller à ce que les pratiques publicitaires des compagnies aériennes soient suffisamment transparentes pour permettre aux consommateurs de connaître le prix réel des vols à l'intérieur ou en partance du Canada.

Indice des prix composite afférent au volume (IPCav)

En plus de ces changements apportés à la Loi, l'article 57 du projet de loi C-11 autorisait l'Office, à la demande du Ministre des Transports, de l'infrastructure et des Collectivités, à effectuer une seule fois, des ajustements à l'IPCav de

manière à refléter les coûts d'entretien engagés par CN et CP pour les wagons-trémiés utilisés dans le transport du grain de l'Ouest.

En 2007-2008, à la demande du ministre, l'Office a entrepris l'unique ajustement permis et a retiré les coûts historiques d'entretien des wagons-trémiés enchâssés dans les platons de revenu et les a remplacés par les coûts actuels engagés par les compagnies de chemins de fer.

Modification	Description de la modification	Sommaire – État d'avancement	Récente à la Loi
--------------	--------------------------------	------------------------------	------------------

La formulation des tarifs est parfois technique et difficile à suivre, ce qui risque de nuire à la compréhension par les consommateurs des conditions liées au transport aérien. Pour faire en sorte que le niveau de langue utilisé par les transporteurs aériens soit accessible aux consommateurs, l'Office élabore actuellement des pratiques exemplaires relatives au niveau de langue des tarifs. Ces dernières feront l'objet d'une consultation auprès de l'industrie dans le but de favoriser l'utilisation d'un langage clair et simple dans les tarifs.

Article 85.1 :
Plaintes sur le
transport aérien

A intégré le Programme de règlement des plaintes relatives au transport aérien aux activités de l'Office, y compris l'exigence de faire rapport au sujet du nombre et de la nature des plaintes reçues, du nom des transporteurs et de toute tendance systémique observée.

L'Office a intégré les plaintes relatives au transport aérien dans ses activités permanentes journalières. En 2008-2009, l'Office a reçu 901 nouvelles plaintes relatives au transport aérien. Il a également traité 1209 plaintes relatives au transport aérien, dont certaines avaient été déposées au cours de l'année précédente. De ces cas, 676 ont été réglés au moyen du processus de facilitation de l'Office. Parmi ces cas, 6 ne relevaient pas de la compétence de l'Office; 54 ont été retirés ou rejetés; 607 ont été réglés; 9 ont été renvoyés au processus formel quasi judiciaire de l'Office.

121 cas étaient toujours en cours à la fin de l'exercice. De plus, un différend touchant le transport aérien a été réglé au moyen de la médiation; 23 au moyen du processus formel quasi judiciaire et 14 étaient toujours en cours du processus formel quasi-judiciaire à la fin de l'exercice.

Modification récente à la Loi	Description de la modification récente à la Loi	Sommaire – État d’avancement
-------------------------------	---	------------------------------

Article 67

Divulgateion de l'information sur les tarifs

Les tarifs des transporteurs aériens renferment leurs conditions de transport et constituent des contrats de transport. Ces exigences sont garanties de la transparence des compagnies aériennes et font en sorte que les passagers connaissent leurs droits et obligations. Elles contribueront aussi vraisemblablement à améliorer la gestion des attentes de toutes les parties concernées, ce qui pourrait réduire le nombre de différends et faciliter les voyages.

L'Office travaille sur le dossier de la signalisation de concert avec les transporteurs aériens et les autorités aéroportuaires. Un texte a été fourni pour les affiches, texte qui informe clairement les passagers de l'accessibilité des tarifs pour consultation.

En date du 31 mars 2009, tous les transporteurs offrant des services intérieurs ont affiché leurs conditions sur leurs sites Web.

L'Office a réexaminé ses règlements, conformément à ces nouvelles exigences.

A obligé les transporteurs aériens offrant des services intérieurs à apposer à leurs bureaux, y compris les aéroports, dans un endroit bien en vue une affiche indiquant que leur tarif, notamment les conditions de transport, sont à la disposition du public pour consultation. A exigé des transporteurs aériens offrant des services intérieurs qu'ils affichent leurs conditions de transport sur tout site Web utilisé pour vendre leurs services. A permis à l'Office d'élaborer des règlements exigeant que les titulaires d'une licence ou transporteurs affichent les conditions de transport de leurs services aériens internationaux, sur leur site Web, s'ils l'utilisent pour vendre ces services.

Transport ferroviaire (suite)

Modification récente à la Loi	Description de la modification récente à la Loi	Sommaire – Etat d'avancement
Article 169.1 :	A permis la suspension d'un processus d'arbitrage de l'offre finale (AOF) si les deux parties consentent à recourir à la médiation.	Aucun processus d'AOF n'a été remplacé par la médiation.
Article 169.2 :	A offert à des groupes d'expéditeurs des services d'arbitrage de l'offre finale concernant des questions communes à tous les expéditeurs et ayant trait aux prix ou aux conditions de transport de marchandises, lorsque les expéditeurs présentent une offre conjointe.	L'Office n'a reçu aucune demande à cet effet.

Transport aérien

Modification récente à la Loi	Description de la modification récente à la Loi	Sommaire – Etat d'avancement
Article 66 :	A habilité l'Office à considérer toute information ou tout facteur qu'il juge pertinent afin de faire une évaluation complète des allégations de prix déraisonnables sur des routes non concurrentielles et de contraindre un transporteur à produire toute information que l'Office juge pertinente.	Aucune plainte n'a été déposée à ce sujet.
Prix des vols intérieurs		

Transport ferroviaire (suite)

Modification récente à la Loi		Sommaire – Etat d'avancement	
Articles 141.1 et 146.5 :	<p>A élargi les dispositions concernant les transferts de lignes de chemin de fer et la cessation, dans les zones urbaines, de l'exploitation de couloirs ferroviaires qui pourraient être utilisés pour le transport en commun urbain. Par ailleurs, les gouvernements et les sociétés de transport en commun urbain peuvent dorénavant demander à l'Office de déterminer la valeur nette de récupération (VNR) avant d'accepter une offre faite par une compagnie de chemin de fer en vue de l'acquisition d'une ligne de chemin de fer.</p>	<p>En vertu de l'article 146.3 de la Loi, trois demandes relatives à la VNR ont été déposées à l'Office par les gouvernements municipaux en 2007-2008, et des décisions ont été rendues en 2008-2009. Comme l'Office n'était pas habilité, en vertu du paragraphe 146.3(1) de la Loi, à traiter la demande de l'une des municipalités pour la détermination de la VNR, cette demande a été rejetée. La Cour d'appel fédérale a accordé à CP, à la Ville de Bengough et à la Municipalité rurale de Souris Valley n° 7 l'autorisation d'en appeler des déterminations de l'Office relatives à la VNR contenues dans les décisions n° 378-R-2008 (Bengough) et 385-R-2008 (Souris).</p> <p>Aucune demande relative à la VNR n'a été déposée à l'Office en 2008-2009.</p>	
	<p>Article 152.1 :</p> <p>A élargi le rôle de l'Office pour lui permettre de rendre des décisions dans des dossiers portant notamment sur les indemnités pour l'utilisation d'installations ou de services, dans les cas où des exploitants de services ferroviaires voyageurs publics ne peuvent négocier une entente commerciale avec une compagnie de chemin de fer.</p>	<p>Indemnités pour l'utilisation d'installations ou de services</p> <p>Article 152.1 :</p> <p>A élargi le rôle de l'Office pour lui permettre de rendre des décisions dans des dossiers portant notamment sur les indemnités pour l'utilisation d'installations ou de services, dans les cas où des exploitants de services ferroviaires voyageurs publics ne peuvent négocier une entente commerciale avec une compagnie de chemin de fer.</p> <p>Une demande a été déposée à l'Office. Une décision est prévue en 2009-2010.</p>	

Transport ferroviaire

Modification récente à la Loi		Sommaire – Etat d'avancement	
Articles 95.1 à 95.4 :	Bruit et vibrations ferroviaires	En 2008-2009, l'Office a réglé sept différends concernant le bruit et les vibrations ferroviaires, dont certains avaient été reçus en 2007-2008. De ceux-ci, six ont été réglés au moyen de la médiation. Une plainte a été rejetée au moyen du processus formel de décision.	
	A donné à l'Office le pouvoir de régler les plaintes relatives au bruit et aux vibrations attribuables à la construction ou à l'exploitation de chemins de fer et de services ferroviaires voyageurs.	Conformément à la Loi, l'Office a publié des lignes directrices à la suite de consultations exhaustives. Ces lignes directrices portent sur le recours aux mesures collaboratives, avant le dépôt d'une plainte par les parties, et sur les éléments dont l'Office tient compte au moment de régler de telles plaintes. Un comité consultatif technique a aussi été institué afin d'offrir de l'expertise à l'Office en ce qui a trait aux meilleures pratiques relativement aux questions liées au bruit et aux vibrations.	
Article 120.1 :	Plaintes déposées par les expéditeurs	Deux plaintes relatives aux frais accessoires ont été déposées, dont l'une était liée à des questions concernant les niveaux de service. Une demande a été rejetée en raison de l'entente contractuelle confidentielle conclue entre les parties. Le second cas était toujours en instance à la fin de l'exercice.	
	A permis à l'Office, à la suite du dépôt d'une plainte par un expéditeur, de faire une enquête et de changer, s'ils sont jugés déraisonnables, certains frais ou conditions relatifs au transport ou aux services connexes qui pourraient viser plus d'un expéditeur.		

Modification récente à la Loi		Description de la modification récente à la Loi		Sommaire – État d'avancement	
Article 36.1 :		A renforcé le pouvoir de l'Office de soumettre à la médiation les différends liés à des questions relevant de sa compétence, lorsque toutes les parties en litige sont d'accord.		Une trousse d'information traitant des modes alternatifs de règlement des conflits (MARC) offerts par l'Office, y compris la médiation, a été mise à la disposition des clients. En 2008-2009, il y a eu au total 38 demandes de médiation parmi lesquelles : <ul style="list-style-type: none">• 22 ont été réglées avec succès;• une a été refusée par l'Office;• 3 ont été retirées;• 4 ont été rejetées par les intimes;• 7 n'ont pas été réglées;• une a été partiellement réglée. Des 22 cas de médiation réussis, 15 avaient trait au transport ferroviaire, un au transport aérien, et six aux transports accessibles. Il appert que la médiation constitue un moyen efficace d'aborder les nouveaux secteurs de responsabilité de l'Office, particulièrement ceux touchant le bruit et les vibrations ferroviaires.	
Article 36.2 :		A attribué à l'Office le pouvoir de soumettre à la médiation ou à l'arbitrage les différends liés aux parties III ou IV de la Loi qui ne relèvent pas de sa compétence.		Aucune demande n'a été déposée à cet effet.	

Évaluation de la loi

La législation et la réglementation constituent des outils clés de la politique publique –

ils expriment la volonté du gouvernement et témoignent de l'intérêt public. L'Office s'en inspire aussi pour rendre des décisions qui influent sur la ligne de conduite adoptée par les industries qui sont sous sa compétence. Il importe que la réglementation de l'industrie soit actualisée et qu'elle tienne compte des réalités de l'environnement opérationnel.

À cette fin, dans le cadre de la législation et des cadres stratégiques actuels, l'Office se propose d'examiner et d'actualiser au besoin les règlements, les codes de pratiques et les lignes directrices en vigueur pour faire en sorte qu'ils soient actualisés, pertinents et clairs.

Bien que l'Office partage la responsabilité de l'exécution de diverses lois et des règlements connexes, y compris la *Loi maritime du Canada*, la *Loi sur le cabotage* et la *Loi sur la sécurité ferroviaire*, la *Loi sur les transports au Canada* constitue la loi habilitante de l'Office en ce qui a trait à l'application de la politique fédérale sur les transports.

Dans le cadre de son rapport annuel au Parlement, l'Office est tenu, conformément à la *Loi sur les transports au Canada*, d'inclure son « évaluation de l'effet de la présente loi et des difficultés observées dans l'application de celle-ci ».

Des modifications à la *Loi sur les transports au Canada* ont été adoptées par le Parlement en 2007 et 2008. Ces dernières comportent d'importantes orientations pour l'Office ainsi qu'un mandat renforcé et élargi. Le tableau ci-dessous présente le sommaire de l'état d'avancement relativement à l'application de ces modifications par l'Office.

On s'attend aussi à ce que les normes définies dans le *Code de pratiques : Accessibilité des gares de voyageurs* soient appliquées dans toutes les gares à la grandeur du Canada d'ici juin 2009. Les travaux vont bon train afin de rendre les aéroports des aéroports nationaux, les gares ferroviaires et les gares maritimes davantage accessibles pour les personnes ayant une déficience, suivant des normes d'accessibilité minimales qui s'appliqueront à tous les éléments pertinents, du stationnement à la zone d'embarquement.

Le Code exige aussi que les fournisseurs de services de transport terrestre sous contrat avec les aéroports fournissent des systèmes de communication auxiliaires pour les lignes de renseignements et les réservations, comme une ligne ATS. Cela vise à assurer l'égalité d'accès aux lignes de réservation et de renseignements pour les personnes sourdes ou malentendantes.

Une enquête a montré que les dispositions du Code relativement au transport terrestre fourni par les entreprises de location de voitures étaient respectées aux 24 principaux aéroports du Canada.

Exploitation au Canada sans licence

Le personnel chargé de l'application de la loi a appris que Medway Air, un fournisseur de services aériens américain, exerçait des activités au Canada sans détenir une licence de l'Office. Une amende de 34 000 \$ lui a été imposée conformément au programme des sanctions administratives pécuniaires. Après avoir été informée des exigences législatives, Medway Air a déposé une demande de certificat canadien d'exploitant aérien étranger de Transports Canada et une licence internationale de service à la demande à l'Office.

Surveillance de la conformité

Les cinq codes de pratiques volontaires de l'Office sur l'accessibilité et la réglementation touchant le transport des personnes ayant une déficience sont maintenant appuyés d'un nouveau cadre de surveillance visant à favoriser la conformité de l'industrie à ces dispositions. Des campagnes intensives de sensibilisation et d'éducation continuent de faire partie intégrante de ce cadre, car elles contribuent à faire en sorte que les parties connaissent leurs droits et leurs responsabilités en matière d'accessibilité.

L'Office va continuer de surveiller l'application des dispositions du Code de communication, et d'aider les fournisseurs de services à les respecter.

Bien que la mise en œuvre des codes de pratiques sur l'accessibilité se fasse sur une base volontaire, des consultations approfondies ont été menées auprès des fournisseurs de services dans l'espoir que ceux-ci se conforment à ces normes. L'Office a rédigé deux rapports de conformité dans lesquels il examine dans quelle mesure sont respectées les exigences concernant les médias substitués et les systèmes de communication auxiliaires utilisés par les entreprises de transport terrestre, comme énoncées dans le Code de pratiques : L'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience. Ce Code de communication souligne que les transporteurs et les exploitants de gares doivent élaborer et respecter leur propre politique sur les médias substitués, et veiller à ce que l'information ayant trait au déplacement des personnes ayant une déficience soit disponible dans un média qu'elles peuvent utiliser, comme un texte imprimé à gros caractères ou des fichiers électroniques. À la fin de cette année, à une exception près, tous les principaux exploitants de gares et transporteurs avaient mis en œuvre une politique en matière de médias substitués.

De plus amples renseignements sur les activités d'application de la loi de l'Office sont présentes au www.otc.gc.ca/tra/application-loi.

leur fournirait un outil supplémentaire pour appliquer efficacement la loi, et plus particulièrement les arrêtés et les décisions se rapportant au secteur ferroviaire.

Mise des tarifs à la disposition des consommateurs

L'Office a pris des mesures de suivi auprès de 45 transporteurs aériens en établissant une date limite pour le respect de la nouvelle exigence législative voulant que tous les transporteurs aériens qui vendent des billets sur leur site Web y affichent aussi leur tarif. Les transporteurs intérieurs sont maintenant totalement conformes. Au cours de l'année à venir, l'Office portera son attention sur les transporteurs internationaux afin d'assurer leur conformité.

Publicité illégale et vente possible de billets

Après une enquête, l'Office a délivré un avertissement formel à Go Travel Direct, suite à la publication d'annonces par celui-ci offrant des vols en partance du Canada à destination de Londres (Royaume-Uni) et de Paris (France), ainsi que la vente éventuelle de ces mêmes vols sans la détention par celui-ci d'une licence en règle. En date de l'avertissement, l'Office n'avait toujours pas reçu de demande d'obtention d'une licence de la part d'un transporteur aérien pour l'exploitation des vols qui ont fait l'objet de publicités par Go Travel Direct. Chaque demande de licence ou de permis d'affrètement doit être examinée par l'Office, et l'on ne peut présumer de leur approbation avant que celle-ci ne soit accordée.

Objectif de rendement

Objectif atteint

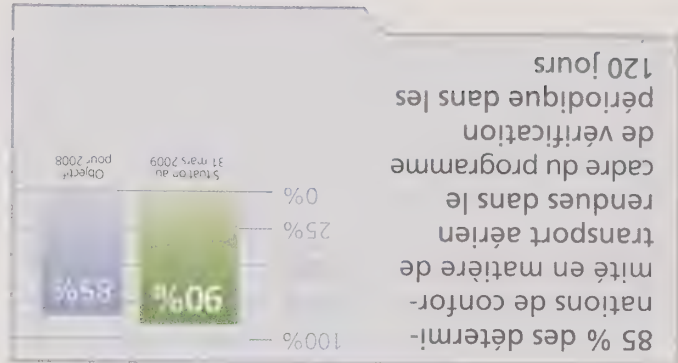


Respect de la Loi sur les transports au Canada et de ses règlements d'application par les titulaires de licences de transport aérien et les personnes assujetties au Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience, comme démontré par des inspections :

Conformité à 100 % à l'égard des exigences en matière de détention d'une licence valide, d'une assurance et d'un certificat d'exploitation aérienne d'ici 2008

Situation au 31 mars 2009 : 100 %

Objectif de rendement à atteindre d'ici 2008



Application de la loi et conformité

Des statistiques
sur l'application
de la loi sont
présentées au
www.otc.gc.ca/tra/statistiques-application.

La Division de l'application de la loi administre le Programme des inspections et des enquêtes de l'Office. Ce programme vise la conformité volontaire à la *Loi sur les transports au Canada*, au *Règlement sur les transports aériens* et au *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*. L'Office surveille aussi la conformité à ses codes de pratiques volontaires sur les transports accessibles.

Application des dispositions législatives et réglementaires

La Division de l'application de la loi de l'Office mène des inspections et des enquêtes à la grandeur du Canada et peut émettre des avertissements et imposer des amendes. Les agents verbalisateurs de l'Office effectuent des inspections afin d'assurer le respect des exigences législatives et réglementaires. Il s'agit notamment d'inspections périodiques des transporteurs aériens canadiens et des installations de transport, de même que d'enquêtes ciblées.

Dans son plan stratégique 2008-2011, l'Office s'est engagé à continuer d'appliquer des normes rigoureuses en matière d'application de la loi et d'inspections.

Sanctions pécuniaires élargies

La Loi sur les transports au Canada renferme des dispositions générales d'application, y compris le pouvoir d'imposer des sanctions administratives pécuniaires lorsqu'un fournisseur de services de transport ou un exploitant de terminal ne se conforme pas à une exigence légale. Toutefois, ces sanctions se limitent actuellement à l'industrie aérienne.

Au cours de l'année à venir, l'Office se penchera sur des propositions de modifications à son règlement qui auraient pour effet d'étendre les pouvoirs des agents verbalisateurs de l'Office à l'imposition de sanctions au secteur. Ceci

En 2008-2009, le personnel d'application de la loi de l'Office a mené 360 inspections.

De ce nombre,

89 ont entraîné des avertissements informels;

13 ont entraîné des avertissements formels;

7 avis d'infraction ont été émis.

Réglementation du transport maritime

L'Office applique certains aspects de la Loi sur le cabotage, laquelle protège les intérêts des exploitants de navires canadiens ou non dédouanés lors du traitement des demandes visant l'utilisation de navires étrangers au Canada.

Demandes relatives au cabotage

L'Office est chargé de déterminer si des navires canadiens adéquats sont disponibles pour exploiter des services commerciaux ou non dédouanés dans les eaux canadiennes, qui autrement pourraient être assurés par des navires étrangers sur demande d'une personne résidant au Canada.

Une fois que l'Office a déterminé qu'aucun navire canadien adéquat n'est disponible pour offrir le service ou accomplir les activités requises, il incombe au ministre de la Sécurité publique de délivrer la licence.

L'examen en cours des lignes directrices de l'Office sur le cabotage devrait être terminé en 2009-2010. La mise à jour de celles-ci permettra de préciser les attentes de l'Office en ce qui a trait aux demandes relatives au cabotage. Afin de rationaliser le processus, l'Office est à mettre en œuvre un système d'avis relatifs aux demandes en ligne et par courriel, de même qu'une liste de contacts par abonnement.

Grâce à ces nouvelles mesures, l'Office pourra continuer d'assurer un service efficient et d'atteindre son objectif de rendement en ce qui a trait au traitement des demandes relatives au cabotage.

En 2008-2009, l'Office a traité 135 demandes relatives au cabotage.

De ce nombre,

114 ont été approuvées en l'absence

d'offres d'exploitants canadiens;

10 ont été approuvées malgré

des offres soumises par des

exploitants canadiens;

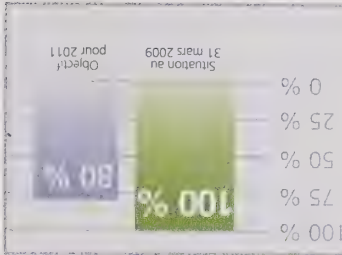
2 ont été rejetées;

9 ont été retirées.

Objectif de rendement

à atteindre d'ici 2011

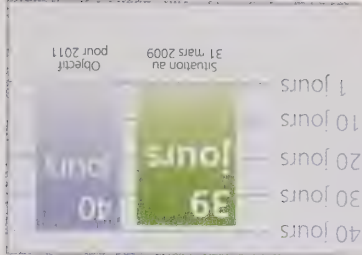
80 % des demandes relatives au cabotage traitées dans les 90 jours (lorsqu'une offre est faite)



Objectif de rendement

à atteindre d'ici 2011

40 jours en moyenne pour rendre une décision discrétionnaire sur une demande relative au cabotage (avec offre)



Des statistiques sur le transport maritime sont présentées au www.otc.gc.ca/tra/statistiques-maritimes.

Une liste des compagnies ferroviaires de compétence fédérale est présentée au www.otc.gc.ca/fra/transport-ferro.

Valeur nette de récupération
 Au cours de la cessation d'un service ferroviaire, l'Office peut être appelé à différentes reprises à contribuer au processus en déterminant la valeur nette de récupération des actifs de la ligne de chemin de fer.

En 2008-2009, l'Office a continué d'examiner trois déterminations de la valeur nette de récupération :

- les subdivisions Radville et Bromhead de CP, en Saskatchewan;
- la subdivision CASO de CN et de CP, à St. Thomas (Ontario);
- la subdivision Sarnia de CSX, dans la municipalité de Chatham-Kent (Ontario).

Les municipalités engagées dans les négociations relativement aux subdivisions Radville et Bromhead de CP se sont vu accorder par la Cour d'appel fédérale l'autorisation d'en appeler des décisions provisoires et finales de l'Office. La Cour a aussi accordé à CN l'autorisation d'en appeler de la décision finale de l'Office relativement à la

détermination de la valeur nette de récupération de la subdivision Radville. Une décision est attendue en 2009-2010. De plus, l'Office a rejeté la demande de la ville de St. Thomas au sujet de la subdivision CASO de CN et de CP, par suite d'une décision antérieure de la Cour d'appel fédérale qui a statué que le processus de cessation d'exploitation prévu par la loi avait été suivi avant le dépôt de la demande par la Ville de St. Thomas.

Dans une affaire en cours impliquant la subdivision Sarnia de CSX et la municipalité de Chatham-Kent, l'Office a rendu une décision provisoire établissant un précédent. Celui-ci veut que lorsque la preuve soumise par les parties à un différend est insuffisante pour permettre une détermination éclairée de la valeur nette de récupération, l'Office a l'obligation et le pouvoir d'exiger des parties qu'elles fournissent les renseignements nécessaires – comme les évaluations environnementales de l'emplacement, l'évaluation des travaux d'assainissement ou les évaluations foncières effectuées par des professionnels – à leurs frais.

L'Office a aussi conclu qu'il déciderait et tiendrait compte de toute égalisation des coûts pouvant en résulter et qui pourrait se révéler nécessaire dans sa détermination finale de la valeur nette de récupération. Une décision finale est attendue en 2009, après la réalisation des évaluations environnementales.

- établir un indice d'inflation annuelle pour les deux chemins de fer pour la campagne agricole à venir (en avril de chaque année).
 - Le 30 décembre 2008, l'Office a annoncé que les deux chemins de fer avaient dépassé leurs plafonds fixés pour la campagne agricole de 2007-2008 :
 - les revenus de CN provenant du transport du grain se sont élevés à 409 267 319 \$, soit un dépassement du plafond de 25 961 880 \$;
 - les revenus de CP provenant des expéditions de grain se sont élevés à 407 440 160 \$, soit un dépassement du plafond de 33 806 200 \$.
- Ces montants sont fondés sur l'indice des prix composite afférent au volume (IPCAV) final de l'Office ajusté en février 2008, conformément à une modification législative. L'ajustement final a fait passer l'IPCAV de 1,1611 à 1,0639 pour la campagne agricole de 2007-2008. Cet ajustement tient compte des coûts réels engagés par CN et CP pour l'entretien des wagons-trémies et réduit les coûts d'entretien historiquement compris dans les plafonds de revenu.
- Le 24 novembre 2008, l'appel de CN et de CP devant la Cour d'appel fédérale de la décision de l'Office concernant l'ajustement de l'indice des prix composite afférent au volume a été rejeté avec dépens. Les deux compagnies de chemin de fer ont demandé l'autorisation d'en appeler du

jugement de la Cour d'appel fédérale devant la Cour suprême du Canada. L'appel a été rejeté le 23 avril 2009.

Les montants excédentaires, augmentés d'une pénalité de 15 % s'élevant à 3 894 282 \$ pour CN et à 5 070 930 \$ pour CP, seront versés à la Western Grains Research Foundation, un organisme financé et dirigé par des agriculteurs des Prairies afin de mener des recherches pouvant s'avérer bénéfiques pour ces derniers.

Certificats d'aptitude

Les certificats d'aptitude sont délivrés lorsque l'Office est convaincu qu'une compagnie proposant de construire ou d'exploiter un chemin de fer relevant de sa compétence législative détient une assurance responsabilité civile adéquate.

En 2008-2009, l'Office a délivré un nouveau certificat d'aptitude à 6970184 Canada Ltd., une filiale en propriété exclusive de Great Sandhills Terminal Ltd., qui a acheté de CP l'embranchement McNeill – un chemin de fer d'une longueur de 5,4 milles qui traverse la frontière entre la Saskatchewan et l'Alberta près de Burstall (Saskatchewan).

De plus, l'Office a approuvé cinq variations à l'égard de certificats existants afin de tenir compte des changements survenus dans les activités ferroviaires, et a procédé à deux annulations.

REVUE

Il s'agit du plus important dépassement enregistré par les compagnies de chemin de fer et de la deuxième fois que ces deux compagnies ont excédé leurs plafonds au cours de la

Réglementation du transport ferroviaire

L'Office établit les prix d'interconnexion réglementés des chemins de fer ainsi que le plafond de revenu que génère le transport du grain de l'Ouest. De plus, il traite les demandes de certificats d'aptitude en vue de la construction et de l'exploitation de chemins de fer, et l'approbation de la construction de lignes de chemin de fer.

Plafonds de revenu provenant du transport du grain de l'Ouest

L'Office établit les plafonds de revenu s'appliquant aux revenus de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et de la Compagnie du chemin de fer Canadien Pacifique (CP) et provenant du transport du grain depuis les Prairies jusqu'aux terminaux de Vancouver, de Prince Rupert, de Thunder Bay et de Churchill.

Dans sa détermination du revenu admissible maximal (ou plafond de revenu) pour CN et CP, l'Office protège les expéditeurs de grain et les agriculteurs, tout en permettant aux deux chemins de fer de maintenir des entreprises profitables. L'Office a deux responsabilités principales en ce qui a trait à l'administration du programme :

- déterminer si CN et CP ont dépassé

leurs plafonds de revenu admissible pour la campagne agricole précédente (en décembre de chaque année);

à la négociation d'un accord de type « ciel ouvert » avec la République dominicaine, de même qu'à la négociation de nouveaux accords ou d'accords élargis avec les Philippines et le Panama.

Les accords de type « ciel ouvert » avec d'autres pays permettent à un nombre illimité de transporteurs aériens du Canada et du pays partenaire d'exploiter des services aériens réguliers de passagers ou tout-cargo aussi souvent que désiré, en provenance et à destination de l'un ou l'autre des pays.

L'Office peut aussi autoriser des transporteurs aériens étrangers à utiliser certains aéroports pour le transbordement du fret aérien international même si ces droits ne sont pas prévus dans des accords bilatéraux de transport aérien du Canada. En 2008, le ministre des Transports a déterminé les aéroports suivants pour le transbordement du fret aérien international à destination et en provenance de points situés à l'extérieur du territoire du Canada :

- aéroport international Pearson de Toronto (juillet 2008)
- aéroport international Stanfield d'Halifax (juillet 2008)
- aéroport de Prince George (juillet 2008)
- aéroport international de London (décembre 2008)

De plus amples renseignements sur le rôle de l'Office dans les relations bilatérales sont présentés au www.otc.gc.ca/tra/accords-bilateraux.

Simplification du tarif

Le tarif est un document complexe qui comprend des dizaines voire des centaines de pages exposant les prix, les taux, les frais et les conditions de transport. À l'intérieur de certaines limites, les transporteurs aériens peuvent fixer leurs propres prix et modalités de service qui figureront dans leur tarif.

L'Office s'est engagé à aider les transporteurs canadiens à mieux communiquer leurs conditions de transport, notamment en utilisant un langage clair. Afin de répondre aux préoccupations concernant le manque de clarté et d'exhaustivité des tarifs, l'Office a créé des « tarifs modèles » qui établissent clairement le format et le ton à utiliser – et qui soulignent l'importance de faire en sorte que les conditions de transport puissent être comprises des Canadiens.

En 2009, pour encourager les transporteurs aériens à simplifier les conditions de leur tarif, l'Office a entrepris la rédaction de pratiques exemplaires relativement aux dispositions des tarifs.

Ces pratiques exemplaires vont porter sur plusieurs éléments, notamment :

- le refus d'embarquement;
- les horaires;
- les retards;
- les annulations;
- le refus de transporter.

Accords bilatéraux de transport aérien

Cette année, l'Office a continué d'administrer les tarifs aériens internationaux afin d'assurer que les accords bilatéraux sont mis en œuvre de façon adéquate et qu'ils respectent les intérêts de toutes les parties.

En 2008-2009,

114 décisions et arrêts relativement aux accords et arrangements bilatéraux de transport aérien ont été rendus.

De ce nombre,

76 touchaient le partage de codes de vol;

38 concernaient des demandes d'autorisation extrabilatérales.

Au cours de 2008-2009, l'Office a fait partie de l'équipe du gouvernement canadien engagée dans la négociation historique d'un accord général sur les services aériens entre le Canada et les 27 États membres de l'Union européenne. Le Conseil des ministres des Transports de l'UE a approuvé l'accord le 30 mars 2009, et on s'attend à ce que celui-ci soit mis en œuvre au cours de la première moitié de 2009-2010. De plus, l'Office a participé

Objectif de rendement

à atteindre d'ici 2009



des consommateurs en sensibilisant ceux-ci à leurs droits. Cette initiative faisait suite à des changements législatifs et réglementaires apportés au cours des dernières années en vertu desquels tous les transporteurs aériens, tant intérieurs qu'internationaux, doivent maintenant mettre un exemplaire de leur tarif à la disposition du public sur demande.

À la suite d'un règlement élaboré par l'Office, les transporteurs canadiens et internationaux qui exercent des activités au Canada et qui vendent des services de transport sur leur site Web sont maintenant tenus d'afficher leurs conditions de transport en ligne.

Les transporteurs aériens doivent maintenant

afficher un avis à chacun de leurs bureaux –

notamment aux comptoirs des aéroports et aux zones de dépôt des bagages – indiquant que le public peut prendre connaissance de leur tarif. De plus, ces mêmes changements réglementaires ont aussi eu pour effet d'harmoniser les exigences en matière d'affichage pour les transporteurs intérieurs et internationaux.

Après des consultations entre les transporteurs et les aéroports, l'Office a élaboré un texte recommandé répondant à tous les critères législatifs. Une affiche générale a été produite et fait l'objet d'une promotion active auprès des transporteurs dans le but de favoriser une approche plus uniforme. Les transporteurs aériens peuvent télécharger l'affiche sur le site Web de l'Office.

Il arrive parfois qu'on demande à un transporteur d'effectuer un vol affrété dans un court délai entre le Canada et un autre pays. Comme l'Office doit d'abord autoriser un tel vol avant qu'il n'ait lieu, il offre un service téléphonique d'urgence 24 heures sur 24 pour les demandes faites en dehors des heures de bureau.

Essentiellement, un tarif est le « contrat » qui lie le client et le transporteur. Le tarif contient les prix, les taux, les frais et les conditions de transport publiés applicables aux services d'un transporteur aérien. Un billet constitue une preuve qu'un contrat de transport existe entre le transporteur et le client, et ne contient que quelques-uns des renseignements consignés au tarif. Peu de consommateurs sont toutefois au courant de ce fait.

Accroître la sensibilisation des consommateurs

En 2008-2009, le gouvernement du Canada a présenté la stratégie « Droits des voyageurs aériens Canada » qui visait à accroître la protection

En 2008-2009, l'Office a délivré 1215 permis d'affrètement, ce qui correspond essentiellement à son objectif de

L'Office vise d'abord à sensibiliser les transporteurs à tous nouvelles responsabilités. En matière de respect des exigences en matière d'affichage pourrait se voir imposer une amende.

prouvé qu'ils avaient suffisamment de liquidités pour pouvoir assumer, pendant une période de 90 jours, l'ensemble des coûts de lancement et des frais d'exploitation et frais généraux, l'Office a donné son aval.

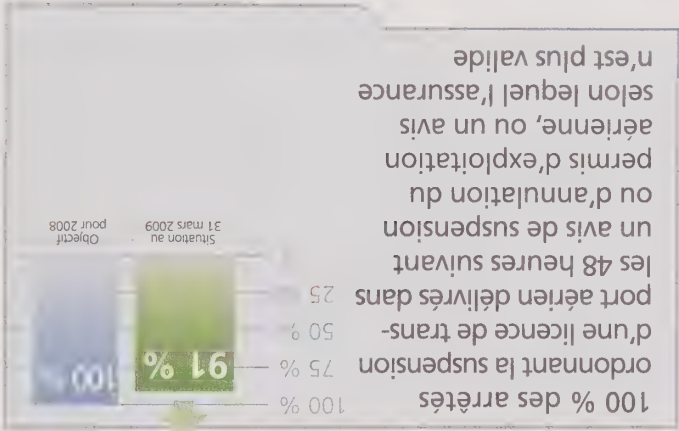
Propriété et contrôle canadiens

L'Office a examiné le dossier de 60 demandeurs canadiens qui se proposaient d'exploiter ou exploitaient déjà des services aériens intérieurs ou internationaux. Onze examens ont donné lieu à d'importantes enquêtes en raison de la complexité de la structure du capital social de la compagnie, ou de la présence d'actionnaires minoritaires ou d'associés non canadiens susceptibles de contrôler le demandeur.

Après vérification que les compagnies étaient de propriété et de contrôle canadiens, qu'elles étaient constituées au Canada, et qu'au moins 75 % de leurs actions assorties d'un droit de vote étaient détenues et contrôlées par des Canadiens, l'Office a approuvé 74 demandes. Une a été rejetée, car le demandeur n'allait plus être contrôlé de fait par des Canadiens.

L'Office a adopté des normes de service pour ses activités de délivrance de licences aériennes afin de mieux répondre à l'évolution rapide de l'industrie aérienne tout en s'acquittant de ses responsabilités en matière de réglementation.

Objectif de rendement



Affrètements

Un voyageur peut passer un contrat avec un transporteur aérien pour une partie ou l'ensemble des sièges passagers d'un avion. Cette activité est appelée *affrètement*. Le voyageur vend ensuite ces sièges au public, habituellement par l'entremise d'un agent de voyages. Le système de délivrance de permis d'exploitation pour des services d'affrètement internationaux assure la protection des comptes reçus par les compagnies aériennes pour des vols internationaux d'affrètement de passagers en partance du Canada. Cette protection est assurée par une lettre de crédit ou d'un accord de garantie selon lesquels tous les paiements anticipés versés par les voyageurs et les affrêteurs doivent être remboursés immédiatement si le transporteur n'effectue pas les vols prévus.

Des renseignements sur les activités de l'Office en matière de licences de transport aérien, y compris un outil de recherche de licences de transporteurs, sont présentes au www.otc.gc.ca/tra/licences.

Des statistiques
sur la délivrance
de licences sont
présentées au
www.otc.gc.ca/
fra/statistiques-
licences.

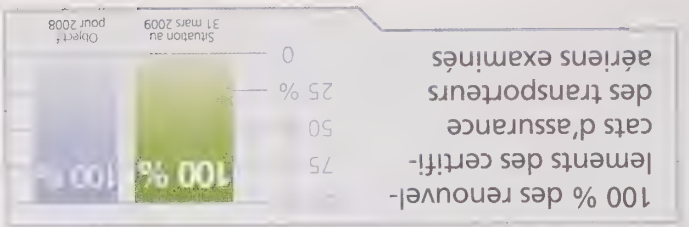
Dans l'exercice des responsabilités susmention-
nées, l'Office continuait à maintenir un système
de délivrance de licences qui veille à ce que
lesservices de transport offerts au public :

- soient détenus par des Canadiens, lorsqu'ils
exploitent un service au Canada;
- aient une assurance responsabilité adéquate;
- lorsqu'ils sont Canadiens, rencontrent
certains critères financiers;
- détiennent un document d'aviation
Canadien délivré par Transports Canada.

Santé financière

En 2008-2009, l'Office a examiné la santé
financière de quatre demandeurs canadiens
souhaitant offrir des services de transport
intérieur ou international au moyen d'aéronefs
de plus de 39 sièges. L'Office veillait ainsi à
ce que ces demandeurs aient des chances
raisonnables de réussir, afin de minimiser les
interruptions du service et de protéger les consom-
mateurs. Comme les quatre demandeurs ont

Objectif de rendement



Des 137 demandes de nouvelles
licences traitées en 2008-2009 :

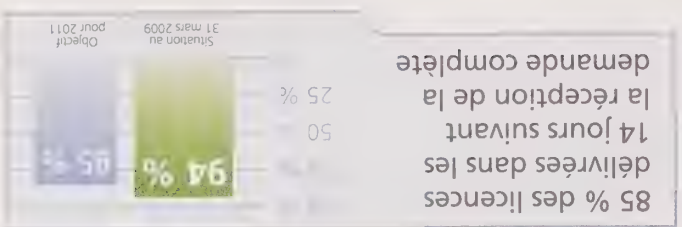
1 a été rejetée;
6 ont été retirées;
130 ont donné lieu à la délivrance
d'une licence.

De ce nombre,

9 ont été délivrées à quatre demandeurs
canadiens aux fins de l'exploitation
de services aériens internationaux
réguliers assurés au moyen de
gros aéronefs entre le Canada
et un autre pays :

Transporteurs canadiens	Nouvelles licences délivrées pour des services entre le Canada et...
Air Canada	Luxembourg, Israël, Portugal, Arabie saoudite
Air Transat	Panama
Westjet	Barbade
Sunwing Airlines	Antigua et Barbuda, Barbade, Mexique

Objectif de rendement



Certaines dispositions prévoient également que l'Office peut étendre la zone d'interconnexion au-delà de la limite de 30 kilomètres.

Au 31 mars 2009, l'Office examinait les observations reçues dans le cadre du processus de consultation entourant l'examen du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*. Aux termes de la *Loi sur les transports au Canada*, cet examen doit être réalisé tous les cinq ans. Les changements proposés au chapitre des prix d'interconnexion présentent un intérêt particulier, de même que d'autres questions soulevées par les parties.

Examen du calcul des frais ferroviaires

L'Office établit la *Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes* (CUC) et le *Règlement sur le calcul des frais ferroviaires* aux fins du calcul des frais ferroviaires des activités réglementées. Les chemins de fer de compétence fédérale utilisent la CUC pour faire rapport sur leurs dépenses et leurs revenus d'exploitation et sur d'autres statistiques. Le règlement sur le calcul des frais précise les éléments et les facteurs à prendre en compte pour le calcul des frais ferroviaires, notamment le calcul du coût en capital et de l'amortissement. Un examen technique exhaustif en deux étapes de la CUC est en cours.

La première étape s'est terminée en février 2009, et la seconde a été lancée officiellement en janvier 2009. L'Office prévoit aussi entreprendre un examen du *Règlement sur le calcul des frais ferroviaires* en vue de le mettre à jour.

Réglementation du transport aérien

L'Office délivre des licences et des permis d'affrètement aux transporteurs aériens canadiens et étrangers qui offrent des services publics au Canada, tout en étant chargé d'en faire respecter les exigences. Il participe aussi à la négociation et à la mise en œuvre d'accords aériens internationaux, en plus d'être responsable de l'administration des tarifs internationaux.

L'Office veille aussi au respect de la législation et de la réglementation canadienne en ce qui a trait aux :

- prix des billets;
- taux et frais;
- conditions de transport.

Délivrance des licences

L'Office délivre aux demandeurs canadiens des licences d'exploitation de services aériens intérieurs et, aux demandeurs canadiens et étrangers, des licences d'exploitation de services internationaux réguliers et à la demande, en partance et à destination du Canada.

L'Office a procédé à 1 038 activités relatives aux licences aériennes au cours de l'année 2008-2009, ce qui comprend les nouvelles demandes de licences, les suspensions, les annulations et les remises en vigueur.

De plus amples renseignements sur la réglementation du transport aérien sont présentes au www.otc.gc.ca/tra/transport-aerien.



Examen des règlements et des textes réglementaires

L'Office accorde une grande priorité à l'examen et à la mise à jour des règlements et des textes réglementaires, de manière à être davantage proactif et réactif pour adapter son cadre réglementaire aux changements législatifs et stratégiques.

Publication des tarifs en ligne

Plusieurs modifications mineures ont été apportées au *Règlement sur les transports aériens* en 2009 afin de refléter les changements législatifs découlant du projet de loi C-11 – *Loi modifiant la Loi sur les transports au Canada et la Loi sur la sécurité ferroviaire et d'autres lois en conséquence* (2007) – qui a reçu la sanction royale.

Plus particulièrement, des changements ont été apportés afin de refléter la nouvelle exigence qui est faite aux transporteurs aériens qui assurent des services à destination et en provenance du Canada, et qui vendent des services de transport sur leur site Web, d'afficher leurs conditions de transport sur celui-ci. De plus, les exigences en matière d'affichage pour les transporteurs intérieurs et internationaux ont été harmonisées. Le règlement révisé est maintenant en vigueur.



Limite de propriété étrangère

En mars 2009, le projet de loi C-10 – *Loi d'exécution du budget de 2009* – a reçu la sanction royale. Il comportait un nouveau cadre relatif à la définition d'une compagnie sous propriété et contrôle canadiens en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*. Le gouvernement a indiqué son intention de hausser la limite de propriété étrangère à l'égard des transporteurs aériens canadiens de 25 à 49 %, l'augmentation devant être déterminée dans le cadre de négociations sur le transport aérien.

Examen du Règlement sur les transports aériens

L'Office entreprend aussi un examen général de son *Règlement sur les transports aériens* afin de tenir compte des changements de politiques et des pratiques de l'industrie. Les consultations auprès des parties intéressées sur les modifications proposées devraient débuter vers le milieu de 2009.

Examen de l'interconnexion

Un expéditeur à l'origine ou à la destination d'un trajet peut effectuer une interconnexion avec ses wagons d'un réseau à un autre, et ce, selon les prix prescrits, pourvu que la voie de service de l'expéditeur se trouve à l'intérieur d'un rayon de 30 kilomètres du lieu de correspondance.

Réglementation et déterminations de l'industrie



Rôle de l'Office en tant qu'organisme de réglementation économique

L'Office supervise la réglementation économique des modes de transport de compétence fédérale en exerçant notamment les activités suivantes :

- délivrance de licences aux transporteurs aériens et ferroviaires et rôle d'autorité canadienne en matière d'aéronautique;
- détermination du caractère juste et raisonnable des conditions de transport aérien;
- approbation du caractère adéquat de la protection des acomptes reçus par les transporteurs aériens;

- établissement de la valeur nette de récupération des lignes de chemin de fer afin d'en favoriser un transfert ordonné;
- détermination de la disponibilité de navires canadiens adéquats pour fournir des services qu'un résident du Canada demande à être assurés par des navires étrangers en eaux canadiennes.

La politique nationale des transports du gouvernement du Canada permet au marché de s'auto réguler, mais reconnaît que la réglementation est nécessaire lorsque les parties ne se livrent pas une concurrence efficace ou qu'il s'agit d'atteindre des objectifs publics.

En 2008-2009, l'Office a rendu environ

2400 décisions discrétionnaires et administratives requises afin de réglementer efficacement le réseau

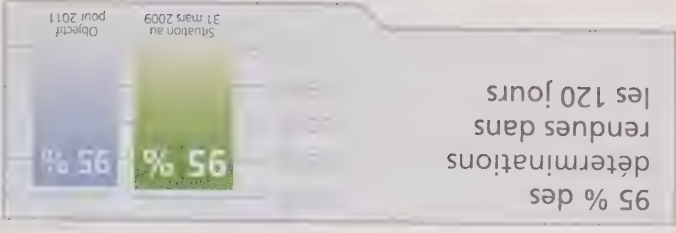
de transport national.

Défi relevé

En ce qui a trait à ses déterminations, le plan stratégique de l'Office a établi un objectif ambitieux : que d'ici 2011, la grande majorité des déterminations soit rendues dans les 120 jours après la réception de tous les renseignements requis. Cet objectif a été atteint plus tôt que prévu.

Objectif de rendement

à atteindre d'ici 2011



De plus amples renseignements sur les activités de l'Office en matière de réglementation de l'industrie et de déterminations sont présentés sur www.otc.gc.ca/tra/industrie.

Règlement des différends relatifs au transport maritime

De plus amples renseignements sur le règlement des différends relatifs au transport maritime ont présentés au www.otc.gc.ca/tra/differends-maritimes.

Les différends relatifs au transport maritime peuvent porter sur les frais d'utilisation aux ports, les frais pour des services de pilotage ou des demandes relatives au cabotage pour que des navires étrangers ou non dédouanés puissent mener des activités dans les eaux canadiennes. L'Office examine des plaintes relatives au transport maritime portant sur les questions suivantes :

- différends concernant des demandes de cabotage;
- droits proposés par les administrations de pilotage;
- droits exigés par les administrations portuaires;
- arbitrage des différends touchant les transporteurs qui assurent l'approvisionnement par eau dans le Nord;
- augmentations déraisonnables des droits ou diminutions déraisonnables du service par une conférence maritime.



Droits pour les services de pilotage

En 2008-2009, quatre administrations de pilotage ont publié des propositions d'établissement ou de modification de droits :

- l'Administration de pilotage des Grands Lacs;
- l'Administration de pilotage de l'Atlantique;
- l'Administration de pilotage du Pacifique;
- l'Administration de pilotage des Laurentides.

L'Office n'a pas reçu d'objection à ces modifications de droits.

Droits exigés par les administrations portuaires

Aucune plainte n'a été déposée auprès de l'Office en 2008-2009 concernant les droits établis par les administrations portuaires. Toutefois, en 2008, le projet de loi C-23 – modifiant la *Loi maritime du Canada* – a reçu la sanction royale. Ce projet de loi a renforcé le cadre d'exploitation des administrations portuaires canadiennes en modifiant l'actuel régime d'emprunt, en prévoyant l'accès à un financement de contribution et en précisant certaines questions liées à la gouvernance.

Niveau de service

Le 25 septembre 2008, l'Office a statué sur des plaintes déposées par six expéditeurs voulant que CN n'offrait pas un niveau de service adéquat et raisonnable pour le transport du grain de l'Ouest au cours de la campagne agricole 2007-2008.

L'Office a jugé pertinent d'établir un point de repère axé sur le rendement afin de déterminer si CN respectait les niveaux de services requis. Le point de repère précise un résultat requis, mais laisse au fournisseur de services le soin de choisir les moyens de l'atteindre.

Le point de repère de l'Office a permis de déterminer que CN a respecté ses obligations envers la Commission canadienne du blé et le Providence Grain Group Inc., mais qu'il offrait un niveau de service inadéquat à quatre plus petites entreprises de transport de grain. L'Office a ordonné à CN d'assurer immédiatement un niveau de service à ces quatre expéditeurs comme établi dans le point de repère. La Commission canadienne du blé s'est vu accorder l'autorisation d'en appeler de la décision de l'Office devant la Cour d'appel fédérale.

Différends relatifs à l'interconnexion

CN a demandé à l'Office de régler un différend relatif à l'interconnexion avec la compagnie de chemin de fer américaine BNSF. L'interconnexion permet le transfert de trafic des lignes d'une compagnie de chemin de fer à une autre selon les taux prescrits par l'Office.

CN a fait valoir que certains de ses mouvements de voitures de la BNSF ne constituaient pas une interconnexion au sens de la *Loi sur les transports au Canada*, et qu'ils devraient donc faire l'objet de discussions commerciales. En outre, BNSF et CN ne s'entendent pas sur ce qui constitue un lieu de correspondance, défini aux termes de la Loi comme étant le lieu où il y a une interconnexion conformément aux règlements d'application.

Pour décider si les activités ferroviaires entre BNSF et CN constituent une interconnexion, l'Office a appliqué une interprétation large de ce qui constitue un « lieu », car une interprétation stricte éliminerait de nombreux points de correspondance et limiterait la concurrence. CN a demandé l'autorisation d'en appeler de la décision de l'Office devant la Cour d'appel fédérale.

Par ailleurs, en vertu d'une nouvelle disposition sur le règlement des différends touchant les sociétés de transport publiques, VIA Rail Canada et Hudson Bay Railway ont demandé à l'Office de déterminer le taux que VIA doit payer pour utiliser l'infrastructure d'Hudson Bay Railway.

Plaintes des expéditeurs

des déterminations

Les expéditeurs qui utilisent les chemins de fer pour transporter le grain de l'Ouest et d'autres marchandises demandent de plus en plus souvent à l'Office de régler des différends en matière d'expédition. L'Office a reçu six nouvelles plaintes touchant le niveau de service portés par des expéditeurs en 2007-2008 et quatre en 2008-2009, par rapport à une seule en 2006-2007.

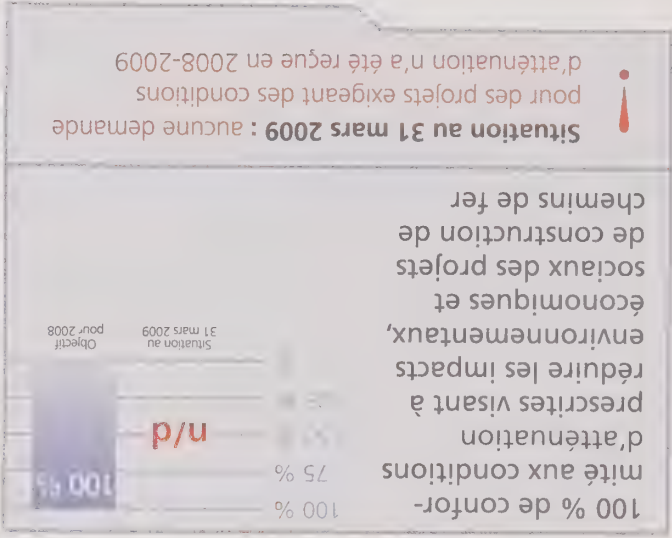
<p>En 2008-2009, on a porté à l'attention de l'Office 36 % de plus de différends et de demandes touchant les expéditeurs qu'en 2007-2008. L'Office a reçu :</p>	
4	nouvelles plaintes touchant le niveau de service portées par des expéditeurs contre des chemins de fer;
3	demandes d'interconnexion ou d'agrandissement des limites d'interconnexion;
1	demande de précisions sur l'application de certains articles de la <i>Loi sur les transports au Canada</i> portant sur les droits de circulation;
1	demande pour la production d'un tarif ferroviaire;
1	demande par un fournisseur de services de transport public de passagers visant l'établissement de taux pour l'utilisation d'une ligne de chemin de fer;
2	demandes d'examen du caractère raisonnable des conditions imposées par un chemin de fer.



d'une ligne de chemin de fer avait commencé sans la réalisation d'une évaluation environnementale et sans l'approbation préalable de l'Office. Une fois que des mesures d'atténuation ont été mises en place, la construction a été approuvée, et la poursuite des activités a été autorisée.

Objectif de rendement

à atteindre d'ici 2008



Franchissements ferroviaires

En 2008-2009, l'Office a traité 127 ententes déposées par des parties qui avaient mené avec succès leurs propres négociations relativement à des franchissements ferroviaires. Ces ententes sont devenues des arrêts de l'Office. Lorsque aucune entente ne pouvait être conclue, les parties ont souvent fait appel à l'Office pour les aider à obtenir un règlement juste et équitable.

Demandes se rapportant à des

modifications législatives récentes

L'Office a rendu des décisions par le biais de son processus formel quasi judiciaire de règlement des différends concernant 12 franchissements, et réglé 14 autres cas par le processus de facilitation ou de médiation. De plus, quatre cas ont été réglés à l'interne ou retirés.	
De ce nombre,	23
se rapportaient à des franchissements privés ou routiers;	7
se rapportaient à des franchissements par desserte.	

L'article 120.1 de la Loi sur les transports au Canada vise à protéger les expéditeurs contre des frais ou des conditions déraisonnables. En vertu de cette nouvelle disposition, Peace River Coal, un expéditeur, a fait valoir à l'Office qu'on lui imposait un supplément carburant déraisonnable. Toutefois, comme il exerce ses activités aux termes d'un contrat confidentiel avec un chemin de fer, la demande a été rejetée.

Une plainte sur le niveau de service présentée à l'Office par la Central Alberta Transloading Terminal Limited, en plus d'une demande en vertu de l'article 120.1, ont été entendues à la fin de l'exercice.

Des statistiques sur l'infrastructure et la construction ferroviaires sont présentées au www.otc.gc.ca/fra/statistiques-ferro.

Construction de lignes de chemin de fer

En 2008-2009, l'Office a participé à huit processus d'évaluation environnementale en cours concernant des projets de construction de lignes de chemin de fer, d'un océan à l'autre. Vingt-trois autres processus d'évaluation environnementale pour des projets comme les franchissements routiers et par desserte ont requis la participation de l'Office.

Après une évaluation des répercussions environnementales des projets en vertu de la Loi canadienne sur l'évaluation environnementale, l'Office a approuvé la construction de deux nouvelles lignes de chemin de fer, toutes deux situées dans le centre industriel de l'Alberta. L'Office a approuvé la construction d'un embranchement afin de desservir les installations de traitement de Petro-Canada à Fort Hills. L'Office a rendu une ordonnance d'interdiction à CN pour des activités ferroviaires à son installation de transbordement dans sa gare de Scottford, où la construction

Les lignes directrices invitent les parties à un différend portant sur le bruit ou les vibrations ferroviaires à engager un dialogue utile afin d'examiner les solutions disponibles de manière constructive avant de déposer une plainte officielle à l'Office. Un nouveau comité consultatif technique fournira une expertise à l'Office sur une base permanente.

En 2008-2009, l'Office a reçu huit nouvelles plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires, et a réglé sept autres plaintes.

De ce nombre,

- 6 plaintes ont été réglées par médiation;
- 1 plainte a été rejetée après avoir fait l'objet du processus formel de règlement quasi judiciaire des différends.

« [Les lignes directrices] sont un premier pas important, et nous allons surveiller leur application en situation réelle au cours des trois prochaines années. [L'Office] souhaite que le processus débouche sur une solution satisfaisante pour toutes les parties. »

– Jeff McConnell,
Fédération canadienne des municipalités

Règlement des différends relatifs au transport ferroviaire

Le règlement des différends entre les compagnies de chemin de fer et d'autres parties ou entre deux compagnies de chemin de fer est au nombre des responsabilités de l'Office.

Dans la plupart des cas, les compagnies de chemin de fer et d'autres parties peuvent négocier elles-mêmes des ententes. Lorsque les négociations échouent, plusieurs modes de règlement des différends s'offrent à elles, allant de la facilitation au processus quasi judiciaire formel.

L'Office fait enquête sur les plaintes et les demandes portant sur les sujets suivants :

- Bruit et vibrations ferroviaires;
- Construction de lignes de chemin de fer, de franchissements routiers, de franchissements par desserte et de passages privés;
- Transfert et cessation d'exploitation de lignes de chemin de fer;
- Interconnexion;
- Droits de circulation et usage commun des voies;
- Niveau de service;
- Services publics de transport de passagers;
- Frais accessoires, comme les suppléments carburant.

Bruit et vibrations ferroviaires

En octobre 2008, après des consultations poussées, l'Office a publié ses *Lignes directrices sur la résolution des plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires*. Ces lignes directrices ont été élaborées pour aider les personnes, les municipalités, les compagnies de chemin de fer et d'autres parties à régler ces types de différends. On y traite notamment :

- des mesures de collaboration qui doivent être utilisées par les parties avant que l'Office puisse entreprendre une enquête relativement à une plainte;
- des éléments dont l'Office tiendra compte pour déterminer si une compagnie de chemin de fer a limité le bruit ou les vibrations à un niveau raisonnable;
- de la marche à suivre pour déposer une plainte, des renseignements qui doivent l'accompagner ainsi que du processus qui doit être suivi.

En 2008-2009, l'Office a réglé 50 différends relatifs au transport ferroviaire.	
De ce nombre,	
15	ont été réglés par facilitation;
15	ont été réglés par médiation;
20	ont été réglés par le processus formel de règlement quasi judiciaire des différends.
En outre, l'Office a déterminé trois différends recevables pour l'arbitrage.	

De plus amples renseignements sur le règlement des différends relatifs au transport ferroviaire sont présentes au www.otc.gc.ca/tra/differends-ferro.

De plus amples renseignements sur les décisions de l'Office sont présentés au www.otc.gc.ca/tra/decisions.

services qui devraient normalement relever de ses obligations en cas d'interruption du vol.

L'Office a conclu que le plaignant n'avait pas fourni de preuve probante afin d'appuyer ses allégations. Cependant, l'Office a ordonné à Air Canada de veiller à ce que ses règles indiquent clairement qu'en cas d'interruption d'un vol, les passagers ayant souscrit au programme et ceux qui n'y ont pas souscrit auront le même accès aux centres d'appels et aux agents du service à la clientèle afin de faire des changements de réservation pour les prochains vols disponibles.

En pareil cas, l'Office doit être convaincu que le lancement d'un programme comme « J'y serai » ne porte pas préjudice aux droits des passagers qui choisissent de ne pas payer pour le service.

Responsabilités pour la perte d'articles acceptés à titre de bagages enregistrés

L'Office a reçu une plainte selon laquelle Air Canada avait refusé d'indemniser un passager pour la perte de certains articles qui se trouvaient dans ses bagages en faisant valoir qu'elle était exemptée de cette responsabilité aux termes de son tarif.

L'Office a déterminé qu'en vertu de la *Convention de Montréal*, dans le cas d'un transport international, si le transporteur accepte de transporter des bagages enregistrés, il assume la responsabilité de la perte des bagages ou des dommages à ceux-ci pendant qu'ils sont sous sa garde et son contrôle. Le transporteur n'est pas responsable des dommages résultant de la qualité ou d'une défectuosité inhérente du bagage.

L'Office a donc ordonné à Air Canada d'indemniser le plaignant. L'Office a aussi enjoint à Air Canada de réviser son tarif de manière à ce que les dispositions en matière de responsabilité à l'égard des bagages enregistrés soient conformes à la *Convention de Montréal*.

Équilibre entre les préoccupations de sécurité et le droit à la protection de la vie privée

À la suite d'une plainte concernant le refus de Lufthansa de transporter une passagère jusqu'à ce qu'elle présente un certificat médical attestant qu'elle est apte à voyager, l'Office a déterminé que le tarif de Lufthansa n'établissait pas clairement sa politique à l'égard du transport des femmes enceintes.

La politique de Lufthansa sous-entendait que les passagères enceintes devaient présenter un certificat médical dans les 72 heures précédant le vol à défaut de quoi elles risquaient de se voir refuser l'embarquement. L'Office a déterminé que cette politique portait indûment atteinte à la vie privée des passagères enceintes, que Lufthansa n'avait pas correctement appliqué les conditions prévues dans son tarif et que celui-ci devrait être modifié de manière à refléter adéquatement la politique du transporteur en ce qui a trait au transport des passagères enceintes.

L'Office a ordonné à Lufthansa de veiller à ce que son tarif prévienne un équilibre raisonnable entre les préoccupations de sécurité légitimes du transporteur et le droit à la protection de la vie privée des passagères enceintes.



Ces variations sont en partie attribuables à l'augmentation du nombre de plaintes enregistrées contre des transporteurs américains comme United et Northwest Airlines, ainsi qu'à la réduction du nombre de plaintes contre des transporteurs étrangers comme British Airways. Il convient aussi de noter la réduction importante du nombre de plaintes visant le transporteur Globespan à sa deuxième année d'exploitation – trois comparativement à 21 en 2007-2008.

Catégories de plaintes

La qualité du service demeure une préoccupation des voyageurs aériens – bien que l'examen des plaintes sur ces questions ne relève pas du mandat de l'Office. Toutefois, les questions les plus souvent soulevées dans les plaintes reçues en 2008-2009 ne relèvent plus de cette catégorie, qui est passée au deuxième rang. Ce sont les difficultés associées à la perturbation des vols qui viennent au premier rang.

Les problèmes les plus souvent soulevés dans les plaintes portées à l'attention de l'Office en 2008-2009 avaient trait à la perturbation des vols. Ces problèmes ont été soulevés à 332 reprises, alors que les problèmes concernant des bagages retardés, perdus ou endommagés, et d'autres préoccupations concernant les bagages, ont été mentionnés 313 fois dans les plaintes.

Règlement des différends relatifs au transport aérien par le processus formel quasi judiciaire

En 2008-2009, l'Office a rendu 23 décisions par le processus formel quasi judiciaire.	
De ce nombre,	
19	avaient trait à des allégations selon lesquelles le transporteur n'avait pas respecté son tarif;
4	avaient trait à des allégations selon lesquelles les dispositions du tarif du transporteur étaient déraisonnables.

L'Office, par son processus formel de règlement des différends, mène des enquêtes lorsque des personnes ou des expéditeurs croient qu'un transporteur n'a pas appliqué son tarif ou s'ils sont d'avis que les dispositions de celui-ci sont déraisonnables ou injustement discriminatoires. Les paragraphes suivants présentent les faits saillants de ces décisions de l'Office.

Le programme « J'y serai » jugé juste et raisonnable

En novembre 2008, l'Office a statué sur le programme « J'y serai » d'Air Canada, à la suite d'une plainte voulant que le programme désavantage les passagers qui choisissent de ne pas y souscrire. Le plaignant alléguait que le programme « J'y serai » permet à Air Canada de facturer des

Tendances en matière de facilitation des plaintes sur le transport aérien

Transporteurs aériens canadiens

Quatre cent trente-quatre plaintes visant huit transporteurs canadiens ont fait l'objet d'une enquête, par rapport à 412 en 2007-2008 et 432 en 2006-2007. La plupart des plaintes portaient sur des grands transporteurs du Canada, et les transporteurs de moindre importance représentaient 9 % de l'ensemble des plaintes.

L'année dernière, davantage de plaintes ayant fait l'objet d'une enquête visaient Air Canada et son partenaire régional Jazz Air, mais le nombre de plaintes visant la plupart des autres transporteurs est demeuré relativement stable. Moins de plaintes ont été reçues à propos de Zoom Airlines, qui a cessé ses activités en août 2008.

La majeure partie des plaintes relatives au transport aérien reçues à l'Office à propos de transporteurs aériens canadiens portaient sur la perturbation des vols, la qualité du service et les bagages.

Transporteurs aériens étrangers

Au cours de l'année 2008-2009, on a enregistré une nette augmentation du nombre de plaintes déposées contre des transporteurs américains – 48 par rapport à 29 en 2007-2008 – et une baisse importante du nombre de plaintes visant des transporteurs aériens de l'Union européenne – 69 par rapport à 112 l'année dernière.

- 572 plaintes ont été déposées par des particuliers qui ont tenté de régler leur différend avec le transporteur et qui ont été insatisfaits du résultat.

L'Office a réglé 676 plaintes au moyen de son processus informel de règlement des différends par rapport à 683 en 2007-2008. La légère diminution du nombre de plaintes traitées est en partie attribuable à l'interruption des activités de Zoom Airlines, et à l'augmentation du nombre de plaintes réglées par voie informelle entre les voyageurs et les transporteurs, avant de s'adresser à l'Office.

Renseignements à l'intention des voyageurs en détresse

Lorsque Zoom Airlines a subitement cessé ses activités à l'été 2008, de nombreux voyageurs en détresse se sont tournés vers l'Office. Celui-ci ne pouvait offrir une assistance directe, mais a immédiatement publié un avis d'urgence sur son site Web et fourni des renseignements détaillés par l'entremise de son centre d'appels pour informer les passagers. Les demandes de renseignements par courriel et par téléphone ont été dirigées vers les personnes compétentes.

L'Office a revu sa façon d'obtenir et de mesurer la rétroaction des clients à propos du processus de plaintes relatives au transport aérien. Cette nouvelle façon de faire sera mise en œuvre au début de 2009-2010.

En 2008-2009, l'Office a reçu 901 nouvelles plaintes relatives au transport aérien. Il a également traité 1209 plaintes, dont certaines avaient été déposées l'année précédente.

6/6 de ces plaintes ont été réglées par le biais du processus informel d'enquête de l'Office.

De ce nombre,

5 ne relevaient pas du mandat de l'Office;

54 ont été retirées ou rejetées;

607 ont été réglées par le biais

du processus de facilitation;

9 ont été renvoyées

au processus formel

de règlement de

différends de l'Office.

121 cas sont toujours en cours de

facilitation à la fin de l'exercice.

De plus,

1 différend sur le transport aérien

a été réglé par médiation;

23 différends ont été réglés au moyen

du processus formel de règlement

quasi judiciaire des différends;

14 différends sont toujours en

traitement par le biais du processus

formel de règlement quasi judiciaires

des différends à la fin de l'exercice.

Faciliter le règlement des plaintes

relatives au transport aérien

Les plaintes sont évaluées en fonction des tarifs – les conditions de service publiées du transporteur, soit tous les prix, taux et frais – mais aussi selon les règles du droit canadien et des conventions internationales.

Lorsqu'il s'avère que le transporteur aérien n'a pas respecté ses obligations, le personnel affecté aux plaintes communique avec ce dernier et tente, au moyen d'un processus informel, de régler la plainte aux termes de ces obligations.

L'Office n'a pas compétence dans les questions de sécurité, lesquelles sont transmises à Transports Canada. L'Office n'a pas non plus le mandat de traiter les plaintes relatives à la qualité des services des transporteurs aériens, comme l'attitude du personnel des compagnies aériennes. Ces questions sont dorénavant régies uniquement par la direction de la compagnie aérienne.

L'Office a néanmoins encore l'obligation de faire rapport sur le nombre et la nature de toutes les plaintes qu'il a reçues par l'entremise de son Programme des plaintes relatives au transport aérien.

Au cours de 2008-2009, l'Office a reçu 891 nouvelles plaintes relatives au transport aérien pour résolution par facilitation, comparativement à 954 en 2007-2008.

- 319 plaintes soumises au personnel de l'Office sans d'abord avoir été soumises au transporteur ont été renvoyées à celui-ci et au plaignant pour qu'ils parviennent à un règlement;

plaintes.

statistiques-

www.otc.gc.ca/tra/

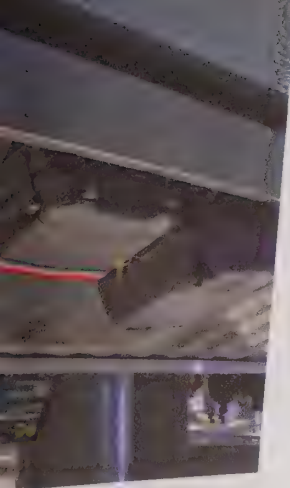
sont présentées au

transport aérien

relatives au

sur les plaintes

Des statistiques



Règlement des différends relatifs au transport aérien

Chaque année, l'Office reçoit un grand nombre de plaintes de voyageurs aériens relativement à des problèmes éprouvés avec les transporteurs aériens qui offrent des services publics à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada.

L'Office peut traiter les plaintes portant sur des sujets tels que :

- Bagages (p. ex. dommages, retards, excédent, responsabilité, perte, restrictions de taille, vol);
- Perturbations des vols (p. ex. annulation, correspondance manquée, horaires révisés);
- Billets et réservations (p. ex. perte, remboursement, restrictions, disponibilité des sièges, annulation);
- Refus d'embarquement (p. ex. incapacité de prendre le vol en raison d'une survente);
- Refus de transporter (p. ex. enregistrément tardif, reconfirmation, documents de voyage);
- Tarifs de transport des passagers et frais;
- Marchandises (p. ex. transport d'animaux, marchandises retardées, endommagées ou perdues);
- Programmes pour grands voyageurs administrés par les transporteurs aériens (p. ex. Advantage, World Perk ou SkyMiles, sauf les programmes de fidélisation comme Aéroplan et Air Miles).

L'Office a aussi donné suite à une décision antérieure dans laquelle elle ordonnait à OC Transpo – un service de transport en commun exploité à Ottawa et à Gatineau – de veiller à ce que ses conducteurs annoncent à voix haute les arrêts d'autobus à l'intention des personnes ayant une déficience visuelle et à ce qu'elle mette en œuvre des mesures correctives dans un délai raisonnable.

L'Office a rejeté la demande d'OC Transpo qui souhaitait un prolongement du délai pour la mise en œuvre des mesures correctives et pour avoir le temps d'acheter et d'installer un système automatisé d'annonce des arrêts. Le 1^{er} mars 2009, la société de transport s'est vu ordonner de se conformer au jugement dans les 20 jours. La mise en œuvre d'une politique « une personne, un tarif » a été réalisée par Air Canada, Jazz Air et WestJet tel que prévu, le 10 janvier 2008. Ces transporteurs ont maintenant adopté une politique « une personne, un tarif » pour les personnes ayant une déficience grave qui voyagent par avion au Canada.

La décision énonce que les compagnies aériennes ne peuvent exiger des personnes ayant une déficience qu'elles paient plus d'un tarif si :

- elles sont accompagnées par un préposé aux soins qui veille à leurs besoins personnels et à leur sécurité en cours de vol comme l'exigent les tarifs intérieurs des transporteurs;
- elles nécessitent un siège supplémentaire pour elles-mêmes, y compris celles qui sont reconnues comme ayant une déficience fonctionnelle en raison de leur obésité relativement aux voyages par avion.

quelle qu'en soit la forme autorisée par la réglementation en matière de sûreté et de sécurité, représente la mesure d'accommodement la plus appropriée.

Lorsque les plaintes ont été déposées en 2005, l'Office a conclu que les politiques des deux transporteurs en matière d'oxygène thérapeutique comportaient des obstacles systémiques aux possibilités de déplacement des voyageurs qui avaient besoin de ce service. En 2007, WestJet a modifié sa politique et ainsi levé cet obstacle. Bien qu'à l'époque Air Canada interdisait l'oxygène gazeux personnel des passagers, elle fournissait son propre service d'oxygène gazeux aux passagers, moyennant des frais. Depuis, Air Canada a modifié sa politique afin de permettre l'utilisation des concentrateurs d'oxygène portatifs (COP) fournis par les passagers à bord de ses vols intérieurs, transfrontaliers et internationaux. L'Office a accepté le service d'oxygène gazeux d'Air Canada comme solution de rechange

« Nous apprécions vraiment la relation que nous avons établie sur une base permanente avec le personnel de l'Office. Son empressement à fournir des conseils informels et des avis d'expert nous est très précieux. »

– Paul Côté, Président
et chef de la direction,
VIA Rail Canada

raisonnable à l'oxygène gazeux personnel des passagers pour les vols intérieurs, sous réserve que des mesures correctives soient prises, notamment :

- que le service d'oxygène gazeux soit fourni gratuitement;
- qu'un service d'oxygène ininterrompu soit fourni, c.-à-d., avant l'embarquement, pendant les correspondances et à l'arrivée à destination.

Une conformité totale est attendue pour le 26 juin 2009.

Application de jugements antérieurs

Au cours de l'exercice 2008-2009, des progrès ont été réalisés dans l'application des décisions rendues par l'Office au cours d'années antérieures. VIA Rail Canada a fait des progrès importants en vue de corriger les problèmes d'accessibilité de ses voitures Renaissance. VIA va soumettre à l'approbation de l'Office des plans de conception détaillés et un calendrier de mise en œuvre en septembre 2009.

De plus amples renseignements sur le règlement des différends portant sur des questions d'accessibilité sont présentés au www.otc.gc.ca/tra/accessibilite.

L'accommodement raisonnable se traduira par l'accommodement le plus convenable qui :

- respecte la dignité de la personne,
- répond à ses besoins,
- promeut l'indépendance, l'intégration et la pleine participation des personnes ayant une déficience dans le réseau de transport national, sans imposer de contrainte excessive au fournisseur du service de transport.

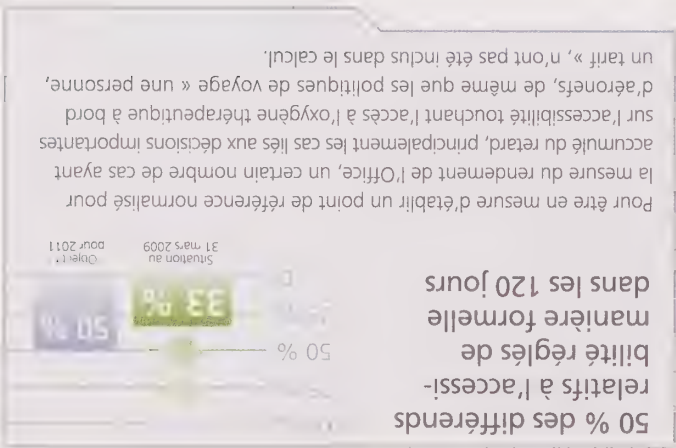
Dans chaque cas, l'accommodement raisonnable varie dans une certaine mesure selon les circonstances et dépend d'un équilibre entre les intérêts des personnes ayant une déficience et ceux des fournisseurs de services.

Simplifier le règlement des différends relatifs à l'accessibilité

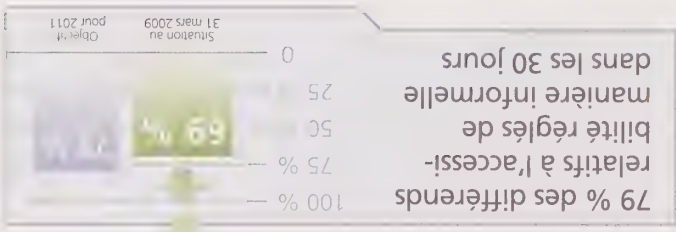
En 2008-2009, de nombreux cas d'accessibilité en retard ont été réglés, ce qui a aidé l'Office à se rapprocher de ses objectifs de rendement en ce qui a trait au règlement des différends relatifs à l'accessibilité. L'Office est en bonne voie d'atteindre ses objectifs.

Cela étant dit, les questions soulevées dans les différends relatifs à l'accessibilité sont souvent très complexes et ont des répercussions très diverses pour les intervenants. Cette complexité, associée aux analyses approfondies qu'elle requiert, peut avoir une incidence importante sur le temps requis pour rendre des décisions justes et raisonnables.

Objectif de rendement à atteindre d'ici 2011



Objectif de rendement à atteindre d'ici 2011



Passagers ayant besoin d'oxygène thérapeutique

Le 26 juin 2008, l'Office a publié sa décision finale à propos de 25 plaintes déposées contre Air Canada et une contre Westjet au sujet des possibilités de déplacement des personnes qui ont besoin d'oxygène thérapeutique lorsqu'elles voyagent par avion. Dans la décision, l'Office a conclu que l'oxygène personnel des passagers,

Règlement des différends relatifs à l'accessibilité

L'Office doit veiller à l'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience qui utilisent les services et les installations de transport assujettis à la compétence du gouvernement fédéral.

En 2008-2009, l'Office est intervenu dans 108 cas d'accessibilité, dont :

61	cas reportés des années antérieures, principalement les cas liés aux passagers nécessitant de l'oxygène thérapeutique et aux politiques « une personne, un tarif » ; ainsi que
17	nouvelles demandes.
De ce nombre,	
33	cas ont été réglés par facilitation;
6	cas ont été réglés par médiation;
36	cas ont été réglés au moyen du processus formel de règlement quasi judiciaire;
8	cas ont été retirés;
25	cas sont toujours en cours à la fin de l'exercice.

L'Office élimine les obstacles abusifs de deux façons :

- au cas par cas en réglant chaque plainte individuelle, soit par l'entremise de son processus formel de règlement quasi judiciaire des différends, soit par le biais de la médiation ou de la facilitation;
- de façon systémique en élaborant des règlements, des codes de pratiques et des normes touchant le niveau d'accessibilité des modes de transport régis par le gouvernement fédéral, notamment les transports aérien et ferroviaire et les services interprovinciaux de traversiers et de transport par autobus et autocars.

Déterminer si un obstacle est abusif ou non

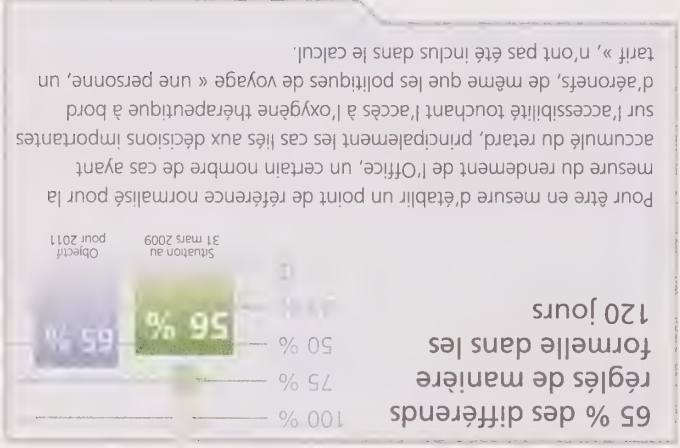
Lorsqu'il a été établi qu'il existe un obstacle aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience, il revient au fournisseur de services de transport en cause de prouver que l'obstacle n'est pas abusif, et que des mesures d'adaptation raisonnables ont été fournies, en se fondant sur la prépondérance des probabilités, et sans que le fournisseur ne subisse de contraintes excessives.

L'Office peut imposer des mesures

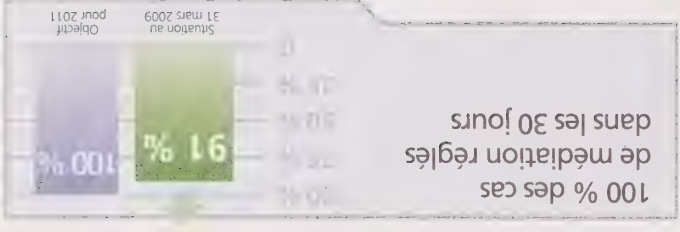
correctives lorsqu'il conclut en la présence d'un obstacle abusif, telles que d'acheter ou de modifier de l'équipement, modifier ou élaborer une politique ou une procédure et améliorer un programme de formation.

Des statistiques sur les différends relatifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience sont présentées au www.otc.gc.ca/fra/statistiques-accessibilite.

Objectif de rendement à atteindre d'ici 2011



Objectif de rendement à atteindre d'ici 2008



C'est pourquoi, dans son plan stratégique 2008-2011, l'Office s'est engagé à améliorer la rapidité d'action et l'efficacité du règlement des différends, et à promouvoir le règlement extrajudiciaire des différends.

Pour ce faire, un service des modes alternatifs de résolution des conflits doté en personnel permanent a été créé pour répondre à l'augmentation attendue de la demande pour le règlement informel des différends.

Toutefois, la complexité de plus en plus grande des questions soulevées dans les plaintes signifie que le processus formel de règlement des différends demeure un des outils importants pour l'Office. La nature de ces cas formels exige souvent des procédures et des analyses approfondies, ce qui peut avoir pour effet de retarder leur règlement.

Par conséquent, il va demeurer difficile d'atteindre l'objectif de 120 jours pour le règlement de certains cas complexes par le biais du processus formel de règlement.

L'Office est lié par le principe constitutionnel d'accès à la justice, qui garantit au public le droit de connaître la façon dont la justice est administrée et d'avoir accès aux décisions que rendent les tribunaux administratifs.

Équilibre entre la protection de la vie privée et le principe d'accès à la justice

De ce nombre,	
655	ont été réglés par facilitation;
22	ont été réglés par médiation;
80	ont été réglés par suite de décisions rendues au moyen du processus formel de règlement quasi judiciaire des différends.

En 2008-2009, l'Office a réglé 757 différends.

L'expérience de l'Office en matière de règlement des différends par voie informelle démontre que ces processus sont beaucoup plus efficaces – en termes de temps, de coûts et de ressources – que les processus plus formels comme l'arbitrage ou le règlement quasi judiciaire. Subsidairement, l'Office enquêtera sur une plainte au moyen du processus quasi judiciaire formel. La décision rendue peut avoir la même force qu'un jugement de la cour.

Améliorer l'efficacité du règlement des différends

En 2008-2009, l'Office a réussi à rattraper un important retard relativement à des cas reportés depuis les années antérieures. De fait, bien que les plaintes dépendent des clients – ce qui rend la charge de travail de l'Office difficile à prévoir – des efforts considérables sont déployés afin de simplifier et de rationaliser le processus de règlement des différends.

Par exemple, pour régler des différends qui ne posent pas de difficultés particulières, des processus informels comme la facilitation et la médiation peuvent être une solution de rechange attrayante au processus de règlement officiel, car ils sont souvent plus rapides et nécessitent moins de ressources.

La déclaration de confidentialité

mise à jour est disponible au www.otc.gc.ca/tra/avis.

Récemment, l'Office a modifié sa déclaration de confidentialité de manière à indiquer clairement que ses décisions, qui sont publiées et affichées sur son site Web, incluent les noms des parties et des témoins en cause. Toutefois, afin de tenir compte de la protection des renseignements personnels des clients, l'Office a pris des mesures pour faire en sorte que ses décisions ne soient pas directement accessibles à partir des moteurs de recherche sur Internet.

Des statistiques sur le règlement des différends sont présentées au www.otc.gc.ca/tra/statistiques-differends.

Rôle de l'Office en matière de règlement des différends

Chaque année, des centaines de personnes et d'organismes consultent l'Office pour obtenir des moyens de régler leurs différends relatifs aux services de transport.

aux services de transport.

De par son mandat et son expertise, l'Office se charge de régler les différends concernant :

- les services de transport;
- les prix, taux et frais;
- les conditions de transport;
- l'accessibilité.

l'accessibilità.

Avant de déposer une plainte avec l'Office, un voyageur insatisfait devrait tout d'abord porter plainte auprès du transporteur. Si le transporteur néglige d'intervenir dans un délai raisonnable ou si le voyageur est insatisfait de sa réponse, l'Office acceptera d'enquêter davantage sur la plainte.

Gamme de processus de règlement des différends de l'Office

Facilitation

Mediation

Arbitrage

Règlement quasi judiciaire des différends

Prozess informel

volontaire

collaboratif

moins onéreux

possiblement plus expéditif

possibilité que les deux parties y trouvent leur compte

centre sur les relations

Prozessformel

obligatoire

de confrontation

plus onéreux

possiblement plus lent

possibilité qu'une partie soit gagnante et l'autre perdante
les relations revêtent une importance secondaire

les relations revêtent une importance secondaire

- L'Office est aussi en train d'élaborer un guide de mise en œuvre pour aider les transporteurs aériens à appliquer une disposition du Code aérien relativement aux besoins des personnes voyageant avec un animal aidant, et à respecter les exigences du *Règlement sur les transports aériens*. Ce règlement prévoit qu'un animal aidant doit être transporté gratuitement et autorisé à demeurer sur le plancher au pied du siège passager. Dans une décision rendue en juin 2008, l'Office a conclu que si l'espace disponible est si restreint qu'il cause un inconfort extrême au passager ou à l'animal, cela peut augmenter le risque de blessure à l'un et l'autre et nuire à leur sécurité et à leur bien-être. Des consultations sont en cours dans le but d'aider les transporteurs aériens à déterminer les besoins en matière d'espace au plancher pour les chiens aidants.

Obtenir une rétroaction de la clientèle

Afin d'être en mesure de déterminer plus facilement les besoins des Canadiens et d'y répondre, l'Office a aussi élaboré un cadre pour mesurer la satisfaction de la clientèle de même qu'un sondage axé sur les clients qui sera mis en œuvre en 2009-2010. Ces outils fourniront une rétroaction essentielle sur le rendement de l'Office et les considérations du client, et contribueront à améliorer constamment la prestation des services et la rapidité d'action.

Objectif de rendement

Objectif atteint



Mesurer la satisfaction à l'égard des services de l'Office afin de répondre aux besoins de tous ceux qui sont concernés par le réseau de transport national, entre autres les utilisateurs et les fournisseurs de services

✓ Elaboration d'un sondage pour mesurer la satisfaction de la clientèle d'ici 2008

✓ Mener des sondages répétés et établir des objectifs d'ici 2009-2010

✓ Mener des sondages subséquents en 2010-2011



Favoriser l'échange d'idées

Pour favoriser un dialogue ouvert avec les clients et les intervenants, nous avons organisé des consultations à petite et à grande échelle, ainsi que des tables rondes. Par exemple :

- La réunion du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office, en mars 2009, qui réunissait des membres de l'industrie du transport et des groupes représentant les personnes ayant une déficience.
- Les Lignes directrices sur la résolution des plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires, publiées en octobre 2008, sont l'aboutissement de consultations exhaustives et ont entraîné la création d'un comité consultatif technique pour obtenir une expertise sur les pratiques exemplaires en matière de bruit et de vibrations;
- Les dialogues avec les intervenants de la collectivité et de l'industrie, qui se poursuivront au cours de 2009-2010.



Consultations en cours

- Au fil des ans, l'Office a publié un certain nombre de codes de pratiques visant à améliorer l'accessibilité du réseau de transport national pour les personnes ayant une déficience. L'Office consulte périodiquement les intervenants sur la meilleure façon de mettre en œuvre les dispositions de ces codes et fournit des éclaircissements au besoin, en particulier à la suite de changements à la réglementation.
- Dans une décision rendue en octobre 2008, l'Office se penche sur une disposition du Code de pratiques : *Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience demandant que des indicateurs tactiles de rangée* « soient apposés sur les compartiments de rangement supérieur ou sur les sièges passagers contigus à l'allée ». Reconnaissant les difficultés pratiques de la mise en œuvre de cette disposition, l'Office tient des consultations avec l'industrie et les parties intéressées sur d'autres options qui permettraient aux personnes ayant une déficience visuelle de trouver elles-mêmes le siège qui leur est assigné.

À l'écoute des intervenants et des clients

Par l'entremise de ses services, l'Office s'engage à clarifier et à accélérer les communications, mais aussi à susciter le dialogue avec les clients et les intervenants.

L'Office entend y parvenir comme suit :

- Communiquer efficacement le rôle, les objectifs, les priorités et les processus de l'Office.
- Dialoguer régulièrement avec les employés, les intervenants et les clients externes.
- Améliorer la capacité de l'Office de recenser les besoins des clients et des intervenants et d'y répondre.

Dans le cadre de sa résolution de fournir rapidement de l'information facile à comprendre, une refonte du site Web de l'Office a été mise en ligne le 4 février 2009. L'Office a consulté les intervenants et ses clients tout au long de ce processus, de sorte que le nouveau site est maintenant mieux adapté aux besoins et aux exigences des divers utilisateurs.

Aider à prévoir et à relever les défis que pose l'accessibilité des transports

Le 30 mars 2009, l'Office a lancé une nouvelle publication, *Soyez maître de votre voyage*, à l'occasion de la réunion du Comité consultatif sur l'accessibilité tenue à Ottawa.

Soyez maître de votre voyage accompagne le lecteur dans chaque étape de son voyage. Le guide est utile pour les voyageurs, les agents de voyages et les fournisseurs de services de transport pour planifier un voyage ou pour veiller à ce que les besoins en matière d'accessibilité soient comblés.

Elaboré en consultation avec des représentants des associations pour les personnes ayant une déficience et l'industrie du transport, ce nouveau guide répondra aux besoins d'un plus grand nombre de voyageurs, puisqu'il couvre tous les modes de transport de compétence fédérale. On y décrit les services et l'équipement utiles pour les voyageurs ayant une déficience qui voyagent à bord d'un aéronef ou d'un train, de même que pour les passagers des traversiers et des autocars qui franchissent les frontières internationales ou interprovinciales.

« Au bout du compte, la connaissance représente le facteur clé en matière de préparatifs de voyage, et ce guide dépose entre les mains du voyageur tout un éventail de connaissances. »



Mesures du rendement

Notre cadre de mesure du rendement axé sur les résultats nous permet d'établir des repères et de déterminer le niveau de la prestation de services qu'il faut atteindre. Ces repères nous aident à savoir dans quelle mesure nous nous approchons de nos objectifs et de nos cibles spécifiques et appuient le processus décisionnel à court et long terme.

Des progrès plus rapides que prévu ont été constatés pour un certain nombre d'objectifs de rendement. L'Office retire de réels avantages tangibles des évaluations des processus opérationnels et des possibilités d'améliorer l'efficacité, tout en assurant des services fiables et de qualité supérieure.



Objectif de rendement

Objectif atteint

Elaboration d'un cadre de gestion intégré du risque d'ici 2008-2009

✓ Approbation du Cadre de gestion du risque et de gestion du risque juridique par le Comité exécutif en 2008-2009

Mise à jour du profil de risque collectif en cours en vue d'une approbation par l'Office en 2009-2010

Objectif de rendement

Objectif atteint

Mise en œuvre intégrale du Cadre de mesure de rendement et du rapport permanent sur les mesures du rendement d'ici 2008-2009

✓ Approbation du Cadre de mesure du rendement de l'Office par le Secrétariat du Conseil du Trésor en 2008

✓ Publication du Cadre dans les documents de l'Office suivants :

- Plan stratégique 2008-2011
- Rapports sur les plans et les priorités 2009-2010

✓ Rapport sur le Cadre dans les documents de l'Office suivants :

- Rapport annuel 2008-2009
- Rapport ministériel sur le rendement 2008-2009

Fonctionnement de l'Office

En appliquant des règlements sur les transports et en assurant des services de règlement des différends, l'Office veille à ce que les utilisateurs des services de transport, les expéditeurs commerciaux et les voyageurs bénéficient de la protection prévue dans les lois, si les forces du marché à elles seules ne donnent pas lieu à un service juste et raisonnable.

Ce faisant, l'Office établit continuellement des normes de rendement les plus rigoureuses qui soient et s'emploie à les atteindre.

Objectif de rendement



Objectif atteint

Des plans opérationnels intégrant la budgétisation et la planification pluriannuelles dans l'affectation pour la gestion des ressources d'ici 2008-2009

Mise en place d'un processus de budgétisation et de planification stratégique triennal intégrant les éléments suivants dans les plans opérationnels de l'Office :

- mesures du rendement et établissement des rapports
- gestion des ressources humaines et de l'information, et planification de la technologie
- gestion du risque

Milleur rendement et reddition de comptes accrue

Grâce à la mise en œuvre d'une nouvelle structure organisationnelle, entrée en vigueur le 1^{er} avril 2008, nous sommes maintenant en mesure de gérer la charge de travail, de répondre rapidement aux cas complexes et de nous adapter aux changements continus de notre environnement opérationnel.

Nous sommes par ailleurs résolus à satisfaire aux exigences de reddition de comptes en notre qualité d'organisation du gouvernement fédéral. Un nouveau modèle de gouvernance et des changements importants à la structure des comités font en sorte que l'Office est maintenant doté d'un modèle de gestion complet et intégré, permettant en outre l'assurance de l'atteinte des objectifs de rendement.

Objectif de rendement



Objectif atteint

Nouvelle structure pour la gouvernance et les comités pour orienter et surveiller la mise en œuvre des priorités stratégiques et des activités d'ici 2008-2009

Nouveau cadre mis en œuvre en octobre 2008

Mise en place en décembre 2008 de quatre nouveaux comités dont l'accent et les ressources visent l'atteinte des objectifs opérationnels et du plan stratégique

Le fonctionnement de l'Office est présenté en détail au www.otc.gc.ca/tra/fonctionnement.

Plan stratégique 2008-2011

Le plan stratégique de l'Office a été élaboré et mis en œuvre en 2008 et continuera de servir de guide à l'Office jusqu'en 2011. La fin de l'exercice 2008-2009 marque la première année complète d'application du plan stratégique.

Un objectif primordial guide la mise en œuvre du plan stratégique – préserver la réputation de longue date de l'Office en tant que tribunal de premier ordre au Canada.

Nous l'atteindrons en nous concentrant sur les cinq priorités suivantes:

- 1 Mettre en œuvre une fonction efficace de règlement des différends et de réglementation économique;
- 2 Mettre l'accent sur les gens, qui sont nos atouts les plus précieux;
- 3 Renforcer les relations internes et externes par des communications claires et en temps voulu;
- 4 Rendre le réseau de transport plus accessible qu'il ne l'est et le libérer de tout obstacle abusif aux possibilités de déplacement de sa clientèle;
- 5 Assurer de l'appui et de l'écoute active de l'organisation grâce à de solides pratiques de gestion des activités.

Le plan sert de principe directeur pour l'ensemble des actions de l'Office – des plans opérationnels aux stratégies de sensibilisation – et apporte un niveau de clarté plus élevé grâce à la planification pluriannuelle. Autrement dit, toute l'équipe de l'Office partage une même vision, la comprend clairement et conjugue ses efforts pour la réaliser.

Le plan stratégique de l'Office est disponible au www.otc.gc.ca/tra/plan.

Objectif de rendement

Objectif atteint

Stratégie de recrutement mise en œuvre au cours de la période 2008-2011

Lancement du programme de recrutement étudiant en mars 2009

Création de répertoires de candidats qualifiés au moyen de processus de sélection en 2008-2009 afin de doter les postes vacants

Elaborer en 2009 une méthode visant l'utilisation proactive des répertoires de ressources

Objectif de rendement

Objectif atteint

Plan de relève en place en 2008

Analyse des écarts, et détermination des postes clés et des vulnérabilités de l'Office effectuées en 2008

Veiller à ce que la stratégie de recrutement et les activités de gestion du savoir corrigent les vulnérabilités en 2009-2010

Dans le cadre de sa stratégie de dotation anticipée, l'Office établit et tient des répertoires de candidats qualifiés pour faire face au départ à la retraite d'une partie importante de son effectif.

Pour continuer de toujours offrir un haut niveau de service aux Canadiens et pour garantir que les connaissances et l'expertise demeurent au sein de l'organisme, l'Office a adopté des initiatives comme la planification extensive de la relève, un programme de perfectionnement des cadres, l'apprentissage continu et la formation linguistique interne.

L'équipe d'application de la loi de l'Office



Objectif de rendement

Objectif atteint



Stratégie de gestion du savoir
mise en œuvre au cours de la
période 2008-2011

Mise à jour des compétences génériques pour
tous les postes

Projets pilotes sur la gestion du savoir
réalisés en 2008-2009 afin de cerner les
pratiques exemplaires

Relever le défi démographique
Tout comme d'autres ministères fédéraux,
l'Office est confronté au défi démographique
que représente le départ à la retraite d'une
partie importante de son personnel.

L'Office est entièrement d'accord avec la notion
voulant que les employés constituent ce qu'une
organisation a de plus précieux. Il est également
conscient que, pour attirer et retenir des
personnes hautement compétentes, il doit offrir
un milieu de travail qui favorise l'innovation,
raffermit les talents et crée des occasions de
perfectionnement professionnel.

Nos valeurs

- **Intégrité.** Nous agissons avec honnêteté, équité et transparence.
- **Gens.** Nous traitons les gens avec équité, courtoisie et respect, et favorisons un milieu de travail coopératif et enrichissant.
- **Service de qualité.** Nous fournissons des services de la plus haute qualité grâce à notre expertise, à notre professionnalisme et à l'efficacité de nos interventions.
- **Communication.** Nous favorisons l'échange de points de vue et d'information d'une manière constructive et en temps voulu.
- **Innovation.** Nous capitalisons sur la pensée créatrice qui favorisera notre amélioration continue.
- **Responsabilisation.** Nous assumons pleinement la responsabilité de nos obligations et de nos engagements.



Les gens, nos atouts les plus précieux

Membres

Les membres de l'Office sont responsables des décisions et des arrêts liés aux plaintes ou aux demandes, de même que d'autres questions touchant le réseau de transport national. Cinq membres à temps plein sont nommés par le gouverneur en conseil, notamment le président (également le premier dirigeant) et le vice-président.

En 2008-2009, les membres de l'Office ont statué sur plus de 2 600 cas.

Employés

L'Office peut compter sur le soutien de plus de 250 employés pour s'acquitter de son mandat législatif.

On compte parmi eux une fourchette d'experts du secteur des transports, d'avocats, d'analystes des programmes ou de l'environnement, d'ingénieurs, d'économistes, de médiateurs et d'employés de soutien qui apportent une riche expérience et un large éventail de compétences utiles au travail de l'Office.

La taille relativement petite de l'Office offre un environnement de travail qui favorise des liens étroits entre les employés et crée un fort sentiment d'appartenance.



De gauche à droite :

- **Raymon Kaduck**
Membre
- **Mark MacKeigan**
Membre
- **Geoff Hare**
Président et premier dirigeant
- **Jean-Denis Pelletier**
Membre
- **John Scott**
Vice-président

À propos de l'Office

L'Office des transports du Canada est un tribunal administratif indépendant du gouvernement du Canada.

Notre mandat

Appliquer les dispositions réglementaires économiques des lois du Parlement touchant tous les modes de transport de compétence fédérale.

Notre mission

Contribuer à rendre le réseau de transport concurrentiel, efficace et accessible, grâce au règlement des différends, à la réglementation économique essentielle et à la communication, en temps voulu et d'une manière juste et transparente.

Notre vision

Être un tribunal respecté de premier ordre, qui contribue à rendre le réseau de transport national concurrentiel et accessible, afin qu'il réponde de manière efficace tant aux besoins des utilisateurs et des fournisseurs de services de transport qu'à ceux de l'économie canadienne.

De plus amples renseignements sur l'Office, son rôle et sa vision sont présentés au www.otc.gc.ca/fra/apropos.

Il exerce les responsabilités suivantes :

- Règlement des différends, afin de régler les plaintes sur les services, les taux, les droits et les frais de transport,
- Accessibilité, pour veiller à ce que le réseau de transport national soit accessible à tous, particulièrement aux personnes ayant une déficience,
- Réglementation économique, pour octroyer des autorisations et des licences, mais aussi prendre des décisions sur un large éventail de questions ayant trait au transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale.

Dans l'exercice de ses pouvoirs semblables à ceux des cours de justice, l'Office met en œuvre des processus adaptés, justes et transparents, et il tient compte des intérêts de toutes les parties dans le réseau de transport national. L'Office suit un processus décisionnel régi par les règles de justice naturelle et d'équité.

Par ses actions, et en collaboration étroite avec Transports Canada, d'autres ministères, ses clients et les groupes intéressés, l'Office appuie l'objectif d'un réseau de transport canadien concurrentiel, efficace et accessible – et qui répond aux besoins des fournisseurs et des usagers des services de transport.

Des relations internes et externes améliorées

- Lancement d'un site Web de l'Office complètement remis à neuf;
- Publication de *Soyez maître de votre voyage*, un nouveau guide destiné à aider les personnes ayant une déficience lorsqu'elles voyagent;
- Elaboration d'un cadre de sondage de la satisfaction de la clientèle qui sera mis en œuvre au début de 2009-2010.

Les gens, nos atouts les plus précieux

- Réalisation d'une analyse des écarts et détermination des postes-clés et des vulnérabilités de l'Office dans le cadre de l'élaboration d'un plan de la relève;
- Investissement accru dans la formation et l'apprentissage des employés;
- Création et tenue de répertoires de candidats qualifiés au moyen de la dotation anticipée.

Appui et écoute active de l'organisation

- Mise en œuvre d'un cadre de mesure du rendement, dont les indicateurs sont présentés dans le présent rapport annuel, et réalisation de progrès importants dans l'atteinte des niveaux de rendement visés;
- Lancement d'une nouvelle structure pour la gouvernance de l'Office conçue pour permettre l'atteinte de nos objectifs stratégiques, opérationnels et de rendement.

En plus de ces principales réalisations, l'Office a continué d'exercer ses activités courantes.



Un tribunal respecté pour son équité et son équilibre

L'Office tire une grande fierté de son statut de tribunal de premier ordre au Canada. Dans les jugements qu'ils rendent, les membres de l'Office examinent soigneusement l'ensemble des faits qui leur sont soumis et appliquent des normes d'impartialité très élevées.

Un des objectifs de rendement clés de l'Office a trait à l'impartialité de ses procédures.

Objectif de rendement
à atteindre d'ici 2008

Objectif atteint



0 % des décisions discrétionnaires
renversées par la Cour d'appel
fédérale ou la Cour suprême
du Canada en fonction de
l'équité procédurale
Situation au 31 mars 2009 : 0 %

Un réseau de transport plus accessible

Contribution comme membre de l'équipe du gouvernement canadien qui a négocié un nouvel accord bilatéral de transport aérien avec les 27 États membres de l'Union européenne.

- Surveillance de la mise en œuvre par Air Canada, Jazz Air et WestJet de la politique « une personne, un tarif » pour les voyages intérieurs effectués par des personnes ayant une déficience grave, conformément à la décision rendue en 2007-2008;
- Elaboration d'un nouveau cadre de surveillance de la conformité conçu pour évaluer l'étendue à laquelle les fournisseurs de services se conforment aux codes de pratiques sur l'accessibilité;
- Décision finale sur 26 plaintes portant sur des obstacles aux possibilités de déplacement des personnes ayant besoin d'oxygène thérapeutique lorsqu'elles voyagent par avion.

Principales réalisations

Dans son plan stratégique 2008-2011, l'Office énonce cinq priorités d'action. Les paragraphes suivants résument brièvement les principales réalisations par rapport à ces cinq priorités au cours de l'exercice 2008-2009.

En 2008-2009, l'Office a rendu 2649 jugements, dont la vaste majorité ont nécessité la participation des membres de l'Office.	
De ce nombre, il y a eu :	
609	arrêts;
612	décisions;
1215	permis;
35	décisions définitives par lettre;
178	décisions provisoires.
L'Office a aussi réglé officiellement 183 cas au moyen de décisions quasi judiciaires, et 2455 cas au moyen de déterminations ou de décisions administratives.	

Règlement des différends et règlement-

tation de l'industrie efficaces

- Élimination d'un important retard dans le traitement des différends;
- Annonce que la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et la Compagnie du chemin de fer Canadien Pacifique (CP) ont dépassé leurs plafonds de revenu pour le transport du grain de l'Ouest en 2007-2008;
- Création d'un service de modes alternatifs de résolution des conflits doté en personnel permanent;
- Publication des *Lignes directrices sur la résolution des plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires*, après des consultations poussées;

En 2008-2009, l'Office a réglé 22 cas par voie de médiation. De ce nombre,	
15	avaient trait au transport ferroviaire;
6	à l'accessibilité;
1	au transport aérien.

résolutions des conflits, notamment la facilitation et la médiation. En raison des modifications à la Loi sur les Transports au Canada, les parties en litige ont maintenant davantage de choix en ce qui concerne la méthode à utiliser pour régler leurs différends.

Parmi de nombreuses décisions, l'Office a aussi conclu que la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada et la Compagnie du chemin de fer Canadien Pacifique ont dépassé leurs plafonds de revenu pour le transport du grain de l'Ouest en 2007-2008, après l'ajustement unique aux plafonds de revenu afin de refléter la diminution des coûts d'entretien des wagons-trémies.

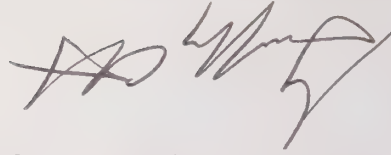
Une autre réalisation importante de l'Office en 2008-2009 a été l'amélioration de l'accès au réseau de transport national pour les personnes ayant une déficience. En outre, Air Canada et Westjet ont mis en œuvre de nouvelles politiques et procédures pour se conformer à la décision « une personne, un tarif » de l'Office pour les personnes ayant une déficience qui ont besoin de plus d'un siège à bord d'un avion. Des progrès importants ont aussi été réalisés vers la conformité par VIA Rail d'une ordonnance de l'Office sur l'accessibilité des voitures Renaissance.

Etre à l'écoute des Canadiens

L'Office s'engage à améliorer ses communications d'entreprise et à fournir en temps opportun de l'information pertinente et facile à comprendre et à obtenir la rétroaction de sa clientèle et des parties intéressées. Il apportera également son aide à l'industrie dans l'atteinte de cet objectif, tel que dans l'élaboration par les transporteurs aériens de tarifs faciles à comprendre pour les passagers. De plus, l'Office a lancé des initiatives dans le but d'obtenir des commentaires des clients et des intervenants à propos des services et des activités et de prendre des mesures en conséquence. Tous les intervenants engagés dans le réseau de transport national, qu'il s'agisse d'organismes de réglementation comme l'Office, de fournisseurs de services, d'utilisateurs ou d'autres parties, peuvent tirer profit d'un échange de renseignements, de points de vue et d'idées.

Je tiens à exprimer mes sincères remerciements à nos membres et aux quelque 250 employés de l'Office sans le talent et le dur labeur desquels les résultats et les progrès impressionnants soulignés dans ce rapport annuel n'auraient été possibles. Je profite aussi de l'occasion pour souhaiter la bienvenue à notre nouveau membre, Jean-Denis Pelletier, qui s'est joint à l'Office en novembre 2008.

Le président et premier dirigeant,



Geoffrey C. Hare

Message du président et premier dirigeant

Le rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour 2008-2009 décrit notre contribution à rendre le réseau de transport concurrentiel, efficace et accessible. L'Office exécute son mandat en veillant au règlement des différends, à la réglementation économique essentielle et à la communication efficace avec les Canadiens, en temps voulu, et d'une manière juste et transparente.

Atteindre des normes de qualité élevées

Parmi les réalisations de l'Office en 2008-2009, une série d'initiatives forment la pierre angulaire d'une organisation encore plus efficace, réceptive et tournée vers l'avenir. Par exemple, nous avons mis en œuvre au cours de la dernière année une nouvelle structure organisationnelle, instauré des examens des processus d'affaires, établi des mesures et des objectifs de rendement organisationnel, élaboré une stratégie de renouvellement des ressources humaines et mis en œuvre notre tout premier plan stratégique triennal qui sera notre guide jusqu'en 2011-2012.

Et ce n'est qu'un début. L'Office va continuer d'améliorer ses processus à la poursuite de l'excellence en matière de service à la clientèle, du meilleur usage des ressources humaines et financières et de l'objectif du gouvernement du Canada de rendre les institutions fédérales encore plus efficaces et responsables qu'elles ne le sont aujourd'hui. Nous procéderons également à la révision et l'actualisation de la réglementation, des codes de pratiques et des lignes directrices actuelles de manière à ce qu'ils soient au point, pertinents et clairs.

Obtenir des résultats

Je vous invite à examiner le contenu de ce rapport annuel dans lequel sont présentées les réalisations du dernier exercice dans toutes les sphères de responsabilité de l'Office. Permettez-moi de souligner quelques-unes de nos principales réalisations.

Au cours des 12 derniers mois, l'Office a réussi à rattraper un important retard relativement à des cas reportés depuis les années antérieures. Nos efforts ont également été axés sur les modes alternatifs de



Table des matières

2	Message du président et premier dirigeant
4	Principales réalisations
7	À propos de l'Office
8	Les gens, nos atouts les plus précieux
11	Plan stratégique 2008-2011 de l'Office
12	Fonctionnement de l'Office
14	À l'écoute des intervenants et des clients
17	Règlement des différends
20	Règlement des différends relatifs à l'accessibilité
23	Règlement des différends relatifs au transport aérien
28	Règlement des différends relatifs au transport ferroviaire
33	Règlement des différends relatifs au transport maritime
34	Réglementation et déterminations de l'industrie
35	Examen des règlements et des textes réglementaires
36	Réglementation du transport aérien
41	Réglementation du transport ferroviaire
44	Réglementation du transport maritime
45	Application de la loi et conformité
49	Évaluation de la Loi
62	Annexe : Liste des tableaux statistiques disponibles sur le site Web de l'Office

Mai 2009

L'honorable John Baird, C.P., député
Ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités
Tour C – Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario) K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour 2008-2009 en vertu de l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada*. Il comprend en outre l'évaluation de l'exécution de la Loi précitée et les difficultés constatées dans son application.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.



Geoffrey C. Hare

Président et premier dirigeant

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada, 2009

Imprimé et relié au Canada

ISBN 978-0-662-06385-8

Numéro de catalogue : TT1-2009

Disponible sur divers supports.

Le présent rapport et d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur son site Internet à www.otc.gc.ca.

On peut également obtenir des renseignements sur l'Office des transports du Canada en composant sans frais le 1-888-222-2592 ou 1-800-669-5575 (ATS).

Toute correspondance doit être adressée à :

Office des transports du Canada

Ottawa (Ontario) K1A 0N9

Courriel : info@otc-cta.gc.ca

Image de la page 17 utilisée avec l'autorisation de l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto



Office
des transports
du Canada
Canadian
Transportation
Agency

22 853

Rapport annuel

Office des transports du Canada

2008-09



Disponible sur divers supports

Canada

